

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
CV. BUKIT INTAN MARTAPURA**

SKRIPSI



OLEH:

Nama : Muhammad Syaifulloh

NIM : 21 2015 099. M

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2019

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
CV. BUKIT INTAN MARTAPURA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH

**Nama : Muhammad Syaifulloh
NIM : 21 2015 099. M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2019

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Syaifulloh
NIM : 21 2015 099M
Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Maret 2019

Penulis


METERAI
TEMPEL
8A2B6AFF19707932
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Muhammad Syaifulloh

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


Judul : **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN,
MOTIVASI DAN STRES KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN CV. BUKIT INTAN
MARTAPURA**

Nama : **Muhammad Syaifulloh**
NIM : **21.2015.099M**
Fakultas : **EKONOMI DAN BISNIS**
Mata Kuliah Pokok : **Sumber Daya Manusia**

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Februari 2019
Pembimbing I,


Dr. Omar Heladro, S.E., M.Si
NIDN : 0213106902

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Februari 2019
Pembimbing II,


Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

Mengetahui
Dekan
dan Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Mafurah Nurrahmi, S.E., M.Si
NIDN : 0216057001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. ArRa’d : 11).

“ Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”

(QS. An Najm :39).

“Hidup Cuma sekali lakukan yang terbaik”

(Penulis)

*Terucap syukur kepadamu
Ya Allah*

Skripsi kupersembahkan kepada

- Ayahanda dan Ibunda tercinta*
- Romzi dan SitiSalamah*
- Keluarga Tercinta*
- Dosen Jurusan Manajemn*
- Teman –teman seperjuangan*
- Almamaterku*

Bismillahirrahmanirrahim. Wr. Wb

PRAKATA

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “ Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bukit Intan Martapura” dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih sayang, dan kerendahan hati. Kripsi ini penulis mempersembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahanda Romzi dan Ibunda Siti Salamah yang telah berjasa dan mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi serta telah membesarkan penulis dengan penuh rasa cinta, kasih sayang tanpa keluh kesah. Terima kasih Ya Allah Engkau telah memberikan penuli skeluarga dan orang tua yang terbaik dalam hidup ini.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Fauzi Ridwan, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang dan Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak DR. Omar Hendro, S.E., M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi.

4. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, SE., M.Si. Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Diah Isnaini, SE., M.Si Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Pimpinan dan Staf CV. Bukit Intan Martapura yang telah memberikan izin penulis melakukan penelitian dan membantu memberikan saran kepada penulis.
6. Keluarga Besarku tercinta yang telah memberikan do'a serta dukungannya kepada penulis selama menempuh pendidikan. Dan semua pihak yang masih banyak sekali dan tidak dapat tersebutkan satu persatu

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu dan pengalaman. Meskipun demikian penulis berharap skripsi ini bermanfaat.

Akhirulakhir dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini biasa bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Maret 2019

Penulis

(Muhammad Syaifulloh)

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
ABSTRAK	
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Kinerja Karyawan.....	8

2. Gaya Kepemimpinan.....	17
3. Motivasi.....	20
4. Stres Kerja.....	24
B. Penelitian sebelumnya.....	27
C. Kerangka Pemikiran	30
D. Hipotesis.....	30

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Operasionalisasi Variabel	32
D. Populasi dan sampel	33
E. Data yang Digunakan	35
F. Metode Pengumpulan data	36
G. Analisis Data dan Tehnik Analisis	37

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	42
1. Sejarah Singkat Perusahaan	42
2. Karakteristik responden.....	43
3. Uji Instrumen Penelitian.....	45
4. Gambaran Umum Jawaban Responden.....	50
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63

6. Uji F.....	64
7. Uji t.....	65
8. Koefisiensi Determinan R^2	67
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	4
Tabel III.1	32
Tabel III.2	34
Tabel III.3.....	35
Tabel IV.1	43
Tabel IV.2	44
Tabel IV.3	44
Tabel IV.4	45
Tabel IV.5	46
Tabel IV.6	47
Tabel IV.7.....	48
Tabel IV.8	49
Tabel IV.9	50
Tabel IV.10	54
Tabel IV.11	57
Tabel IV.12	60
Tabel IV.13	63
Tabel IV.14	65
Tabel IV.15	66
Tabel IV.16	67

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Jadwal penelitian
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Form Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 5	Uji Validitas dan Uji Reliability
Lampiran 6	Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 7	Tabel r
Lampiran 8	Tabel F
Lampiran 9	Tabel t
Lampiran 10	Surat Riset
Lampiran 11	Sertifikat AIK
Lampiran 12	Surat Keterangan Abstract
Lampiran 13	Sertifikat Toefl
Lampiran 14	Aktifitas Bimbingan Skripsi
Lampiran 15	Biodata

ABSTRAK

Muhammad Syaifulloh/212015099M/2019/ Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bukit Intan Martapura.

Rumusan-rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan CV. Bukit Intan Martapura. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan CV. Bukit Intan Martapura. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dimana variabel itu saling mengaitkan variabel masing-masing. Variabel yang dimaksud adalah gaya kepemimpinan, motivasi dan stress kerja, serta variabel kinerja karyawan yang secara keseluruhan yang dikembangkan menjadi 14 indikator. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan CV. Bukit Intan Martapura yang berjumlah 60 orang sedangkan sampel yang diambil sejumlah 51 orang dengan tehnik probality sampling. Data primer yang diperlukan sebagai dasar analisis, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan dan parsial variabel gaya kepemimpinan, motivasi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan CV. Bukit Intan Martapura..

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Stres Kerja dan kinerja karyawan

Abstract

Muhammad Syaifulloh / 212015099M /2019 / The Influence of Leadership Style, Work Motivation and Work Stres On Employee Performance in CV. Bukit Intan Martapura.

The problem of this study was the influence of leadership style, work motivation and work stress on employee performance in CV. Bukit Intan Martapura. The Objective of this study was to find out whether or not there was any significant influence of leadership style, work motivation and work stres on employee performance in CV. Bukit Intan Martapura. This study conducted and associative study to see the relationship between two variables or more which correlated each other. The variable used were leadership style, work motivation, work stres and employee performance which developed into 14 variables. The population used for this study was all employees of CV. Bukit IntanMartapura which were sixty people, and there were 51 people were chosed as the sample of this study using probability sampling. The data analysis used in this study was primary data and to collect the data, questionnaire method was conducted. To analyze the data, Multiple Linear Regression was used. From the result of the study showed that there was significant influence simultaneously and partially of leadership style, work motivation and work stress on employeeperformance in CV. Bukit Intan Martapura.

Keywords : Leadership Style, Work Motivation, Work Stress, Employee Perfor

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting dalam sebuah perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas, suatu organisasi akan memiliki peluang yang sangat kecil untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang ada karena pada hakekatnya tujuan dari tiap perusahaan yang berorientasi profit maupun non-profit adalah untuk mencapai dan mempertahankan eksistensinya.

Perusahaan harus mampu memahami dengan baik ilmu manajemen sumber daya manusia, lalu mengimplementasikannya kedalam perusahaan. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:11) manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat. Usaha pencapaian tersebut, perusahaan akan mengamati seberapa jauh proses dan hasil pekerjaan yang sedang berjalan maupun yang telah dicapai saat ini. Proses dan hasil kerja yang sedang berlangsung inilah yang disebut kinerja karyawan. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu yang menentukan alat keberhasilan suatu perusahaan untuk mempunyai tujuan yang optimal diperlukan peranan seorang pemimpin di dalam perusahaan yang dapat menyusun suatu

perencanaan yang baik. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:170) gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu gaya kepemimpinan menjadi faktor utama dalam memajukan perusahaan dan karyawannya.

Motivasi juga mempengaruhi kinerja perusahaan. Agar karyawan mendapatkan ketertarikan dalam bekerja, seorang pimpinan/atasan harus memberikan arahan berupa motivasi. Menurut Wibowo (2016: 323) motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan.

Selain motivasi, faktor yang mempengaruhi kinerja adalah stres kerja. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Banyak hal yang mempengaruhi stress kerja, antara lain tuntutan tugas yang berlebihan ditempat kerja, hubungan karyawan yang buruk, tuntutan karyawan dan peran pemimpin yang kurang memperhatikan karyawan. Selain itu faktor internal karyawan itu sendiri pun dapat menyebabkan stres kerja secara tidak langsung mempengaruhi kinerja karyawan. Seperti kehidupan rumah tangga tidak harmonis dan yang lainnya Handoko (dalam Arif Yusuf 2016:200)

CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kontruksi. CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur menghadapi persaingan yang sangat ketat, baik dari perusahaan kontruksi milik Negara maupun dengan perusahaan kontruksi milik swasta. Dengan demikian diperlukannya kinerja yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan belum dapat mencapai standar yang telah ditentukan disebabkan kondisi pekerjaan yang berat. Kinerja karyawan dirasakan masih belum terlalu baik, dilihat dari kurangnya kemampuan karyawan dan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan. Peralatan yang digunakan oleh karyawan dalam bekerja kurang memadai seperti, mengolah data tim sheet alat berat dan keluar masuk proyek yang seharusnya dapat terselesaikan dalam satu bulan tetapi karyawan menyelesaikannya bisa lebih dari satu bulan sehingga informasi yang diterima dibagian proyek terhambat. Selain itu peralatan dibagian proyek masih belum memadai, kurangnya alat proyek membuat pekerjaan menjadi tidak lancar. Hal ini merupakan suatu masalah bagi perusahaan untuk peningkatan kinerja dalam pencapaian tujuan. Rendahnya kinerja karyawan CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan wawancara dengan karyawan CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur dapat diketahui bahwa penyebab rendahnya kinerja di tunjukkan pada:

Tabel I.1
Survey pra penelitian penyebab rendahnya kinerja
CV. Bukit Intan Martapura
OganKomerling Ulu Timur

No	Daftar Pertanyaan	30 Karyawan	
		Ya	Tidak
1	Apakah dalam setiap pengambilan keputusan pimpinan selalu melibatkan bawahan	3	27
2	Apakah pimpinan selalu mengawasi pekerjaan karyawan	2	28
3	Apakah gaji yang di terima sudah sesuai UMP		30
4	Adakah pemberian jaminan kecelakaan kerja		30
5	Apakah jam kerja yang diterapkan perusahaan sesuai standar kerja	1	29
6	Apakah beban pekerjaan selalu berlebihan	27	3

Sumber : Wawancara CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komerling Ulu Timur,2018

Berdasarkan pernyataan di atas gaya kepemimpinan yang diterapkan di perusahaan juga membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari hasil observasi di lapangan, gaya kepemimpinan yang diterapkan di perusahaan kurang sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan. Tetapi bukan berarti gaya kepemimpinan yang diterapkan ini buruk, akan tetapi untuk saat ini kurang tepat dan kurang sesuai dengan kondisi perusahaan. Pimpinan mengambil keputusan dan kebijaksanaan hanya ditetapkan sendiri oleh

pemimpin, bawahannya tidak diikuti sertakan dalam pengambilan keputusan, saran, ide, dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu juga terdapat beberapa macam faktor lain yang membuat hal ini terjadi. Seperti tidak adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan. Sikap pimpinan terhadap bawahan kurang tegas dan bertanggung jawab, dapat dilihat dari caranya yang tidak terlalu mengawasi karyawan dilapangan pada saat bekerja.

Adapun masalah-masalah yang menyangkut motivasi karyawan saat ini tingkat motivasi yang diterima karyawan kurang maksimal dikarenakan gaji yang diterima karyawan belum sesuai standar pemerintah yaitu Upah Minimum Pekerja (UMP), serta tidak adanya pemberian insentive dan tunjangan kecelakaan kerja.

CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur bergerak dibidang kontruksi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur, diindikasikan terjadi stres kerja. Waktu kerjanya sangat berlebihan dimulai dari jam 7:00 pagi hari hingga jam 17:00 sore padahal ketentuan yang semestinya jam kerja itu diberikan hanya sampai jam 16:00. Faktor lain yang menjadi penyebab stress kerja pada CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur adalah indikasi konflik kerja. Konflik kerja muncul karena komunikasi sesama karyawan tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman. Terkadang antara sesama karyawan berkomunikasi dengan nada yang bicara yang berbeda atau sedikit bernada

tinggi dapat diartikan oleh karyawan lain membentak. Sehingga mencullah kesalahpahaman tersebut.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan,Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komerling Ulu Timur”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komerling Ulu Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan,Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komerling Ulu Timur.?

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman yang berharga dalam menerapkan teori-teori pada masa perkuliahan, khususnya dalam konsentrasi sumber daya manusia.

2. Bagi CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur

Bagi pihak organisasi hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan berkarkaitan dengan gaya kepemimpinan dan stres kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan CV. Bukit Intan Martapura Ogan Komering Ulu Timur.

3. Bagi Almamater

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa untuk menambah ilmu dan wawasan kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasan, M. Iqbal. (2010a). *Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasan, M. Iqbal. (2014b). *Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers PT Rajagrafindo Persada.
- Jayadinata, Mirza. (2018). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara VII (Persero)*
- Kasmir, (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rajawali Pers PT Rajagrafindo Persada.
- Nawawi, Imam. (2013). *Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Media Nusantara Fress Palembang*
- Program Strata Satu. (2018). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Dan Skripsi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Rifai, Rusdy A. (2009). *Pengantar Manajemen*. Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP.
- Sugiyono (2015b) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sutrisno, Edy. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suprihatiningrum, H. & Tri, B. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja (Studi pada Karyawan Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah). *Jurnal Manajemen*, 1-22
- Wibowo (2015). *Manajemen Kinerja* . Jakarta: Rajawali Pers PT Rajagrafindo Persada.