

PERAN *CUSTOMER CARE SECTION HEAD* DALAM PELAKSANAAN PENILAIAN KINERJA KARYAWAN DI PT VISIONET DATA INTERNASIONAL TANGERANG

Suharti¹, Rahmayanti², dan Edi Junaedi³

Dosen Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang^{2,3}

Mahasiswa Prodi Sekretari D-III Universitas Pamulang¹

Email: dosen02125@unpam.ac.id.

ABSTRAK

Penulisan ini tentang penilaian prestasi dan kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional Tangerang. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tentang peran *Section Head* dalam pelaksanaan penilaian prestasi dan kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional Tangerang. Metode literatur, wawancara dan observasi adalah metode yang digunakan dalam laporan ini sebagai metode penulisan Tugas Akhir. Berdasarkan data, ada dua kendala yang menjadi kekurangan dalam penilaian prestasi dan kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional yaitu penarikan data pendukung yang digunakan sebagai dasar penilaian kinerja masih ditarik dengan cara manual dan umpan balik terhadap karyawan yang kinerjanya masih di bawah rata-rata masih belum dilaksanakan dengan baik sehingga karyawan belum dapat melakukan peningkatan kinerja. Penulis menyarankan bahwa penarikan data pendukung harus dilakukan dengan cara yang lebih efektif agar hasil yang di dapatkan lebih valid dan akurat serta perlu adanya pengarahan lanjutan terhadap karyawan yang nilai kinerjanya masih ada di bawah rata-rata.

Kata kunci : Penilaian Kinerja, *Section Head*

THE ROLE OF CUSTOMER CARE SECTION HEAD IN THE IMPLEMENTATION OF EMPLOYEE PERFORMANCE ASSESSMENT AT PT VISIONET DATA INTERNATIONAL TANGERANG

ABSTRACT

This writing is about evaluating the achievements and performance of employees at PT Visionet Data Internasional Tangerang. The purpose of writing this Final Project is to find out about the role of the Section Head in the implementation of employee performance and achievement assessments at PT Visionet Data Internasional Tangerang. Literature, interview and observation methods are the methods used in this report as the method of writing the Final Project. Based on the data, there are two obstacles that are lacking in the assessment of employee performance and performance at PT Visionet Data Internasional, namely the withdrawal of supporting data used as the basis for Performance Appraisals is still drawn manually and feedback to employees whose performance is still below average is still not available. implemented properly so that employees have not been able to improve performance. The author suggests that the withdrawal of supporting data must be done in a more effective way so that the results obtained are more valid and accurate and there is a need for further guidance to employees whose performance scores are still below average.

Keywords: Performance Assessment, *Section Head*

PENDAHULUAN

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan dan kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan perusahaan. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan perusahaan semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya.

Section Head atau Asisten Manajer adalah orang yang bertugas untuk membantu manajer dalam mengatur, merencanakan, dan menerapkan strategi, mengkoordinasi operasional, mengawasi dan memotivasi staff dan juga membantu proses rekrutmen dan pelatihan dan pengembangan Karyawan. Untuk dapat melakukan pengembangan karyawan salah satu hal yang harus dilakukan oleh *Section Head* adalah melakukan penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja adalah sebuah proses di mana perusahaan melakukan evaluasi dan penilaian kinerja individu setiap pekerjanya.

Penilaian kinerja ini merupakan proses pengukuran terhadap tingkat penyelesaian tugas-tugas yang dilakukan oleh pegawai selama masa tertentu dengan menggunakan

instrumen yang sesuai dengan karakteristik tugas tersebut untuk menilai apakah karyawan sudah mencapai tujuan yang diperlukan oleh perusahaan. Maka dari itu dalam suatu lingkungan atau instansi diperlukan adanya penilaian kinerja untuk meningkatkan kualitas pekerjaan bagi kelangsungan aktivitas perusahaan atau instansi.

PT Visionet Data Internasional adalah sebuah perusahaan Outsourcing yang bergerak di bidang jasa dan menawarkan jasa salah satunya adalah jasa Contact Center sehingga kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga citra perusahaan dimata kliendan di mata konsumen selain itu penilaian kinerja karyawan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memperpanjang kontrak kerja atau kenaikan jabatan karyawan, akan tetapi setelah penulis mengamati dan menerapkan metode observasi untuk penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya adalah pengambilan data pendukung untuk *Performance Appraisal* yang dilakukan masih dengan cara manual sehingga butuh waktu lama untuk menyiapkan data yang di perlukan kemudian umpan balik yang di berikan untuk karyawan yang memiliki

nilai kinerja di bawah rata-rata masih kurang optimal sehingga karyawan tidak memiliki motivasi untuk meningkatkan kinerja.

Kepemimpinan dalam sebuah organisasi atau perusahaan tak lepas dari peran seorang pemimpin. Setiap pemimpin memiliki gaya masing-masing dalam kepemimpinannya. Kepemimpinan adalah kemampuan suatu proses kemampuan mempengaruhi aktifitas kelompok untuk mencapai tujuan bersama (Rauch & Behling dalam Ansory & Indrasari, 2018:86).

Tugas utama pemimpin ialah memimpin orang, tentu harus memiliki sifat yang akan menunjang kinerjanya. Beberapa sikap pemimpin yang unggul menurut (Rodger (1995:38-45) dalam Mulyadi, 2015:158), sebagai berikut: (1) Kelancaran berbicara Bukan hanya memiliki perbendaharaan kata yang luas tetapi memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik. (2) Kemampuan memecahkan masalah. Ciri dari pemimpin yang efektif, yaitu mampu memecahkan masalah dan membantu dalam pemeachan masalah yang ada di dalam organisasi. (3) Kesadaran akan kebutuhan. Pemimpin yang efektif, mengerti akan kebutuhan dari bawahannya baik di nyatakan atau tidak, dan mengetahui bagaimana dapat memuaskannya.

(4) Keluwesan. Pemimpin mampu menyesuaikan organisasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan tanpa meresahkan pegawainya. (5) Kesiediaan menerima tanggung jawab. Menerima semua tanggung jawab serta pemenuhan kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi. (6) Kecerdasan. Pemimpin yang efektif tidaklah harus jenius tetapi mampu membawa kesejahteraan setiap pegawainya. (7) Kesadaran diri dan lingkungan. Tidak merasa pandai sendiri, tetapi memandang orang lain itu sama serta memperdulikan lingkungan sekitar. (8) Keterampilan sosial. Tidak merendahkan anggota kelompok di hadapan kelompok lain, karena pemimpin harus bijaksana serta mampu menghargai setiap anggota kelompok.

Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara yang dimiliki seorang pimpinan yang menunjukkan suatu sikap yang menjadi ciri khas tertentu untuk mempengaruhi pegawainya dalam mencapai tujuan organisasi (Mulyadi, 2015:150).

Menurut pengertian lainnya mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan adalah suatu cara bagaimana seorang pemimpin mampu memengaruhi para pengikut agar dengan sukarela mau melakukan berbagai tindakan bersama yang diperintahkan oleh pimpinan tanpa merasa bahwa dirinya ditekan dalam

rangka mencapai tujuan organisasi (Busro, 2018:226).

Menurut pendapat (Mulyadi, 2015:150) ada tiga macam gaya kepemimpinan yaitu: (1) Gaya kepemimpinan Otokratis. Kepemimpinan yang memusatkan pimpinan sebagai penentu kebijakan dalam semua kegiatan, pegawai berperan sebagai pelaksana kegiatan dengan arahan dari pimpinan sehingga peran anggota organisasi menjadi pasif. (2) Gaya kepemimpinan Demokratis. Kepemimpinan yang mengutamakan pengambilan kebijakan dengan diskusi kelompok, pemimpin menghargai pendapat setiap anggota organisasi dan memberikan alternatif prosedur jika terjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan. (3) Gaya kepemimpinan Kebebasan. Kebebasan penuh di berikan kepada anggota organisasi dengan partisipasi yang sangat minim dari pimpinan, sehingga pemimpin hanya menempatkan dirinya sebagai pengawas tanpa banyak mengatur suatu kebijakan.

Sumber Daya Manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Kata kinerja atau prestasi berasal dari kata “Performance” yang berarti: prestasi, pertunjukan, pelaksanaan tugas. Prawirosentono (2008) mendefinisikan kinerja yaitu “Performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Artinya kinerja atau prestasi merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Jelas bahwa kinerja adalah ukuran hasil dari suatu aktivitas unit kerja dalam masa tertentu dalam rangka menilai kemampuannya, dalam hal ini lebih kearah pekerjaan.

Menurut Kasmir (2016:182) menyebutkan dalam praktiknya kinerja dibagi ke dalam dua jenis yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu merupakan kinerja yang dihasilkan oleh seseorang, sedangkan kinerja organisasi merupakan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Selanjutnya menurut Robbins dalam Rozarie (2017:65) penilaian kinerja terdiri dari pendekatan sikap, pendekatan

perilaku, pendekatan hasil, pendekatan kontingensi. Adapun penjelasan mengenai jenis penilaian tersebut adalah: (1) Pendekatan sikap, pendekatan ini menyangkut penilaian terhadap sifat atau karakteristik individu. (2) Pendekatan perilaku, melihat bagaimana orang berperilaku. Kemampuan orang untuk bertahan meningkat apabila penilaian kinerja didukung oleh tingkat perilaku kerja. (3) Pendekatan hasil, perilaku memfokuskan pada proses, pendekatan hasil memfokuskan pada produk atau hasil usaha seseorang atau yang di selesaikan individu. (4) Pendekatan kontingensi, pendekatan ini selalu di cocokan dengan situasi tertentu yang sedang berkembang. Pendekatan sikap cocok ketika harus membuat keputusan promosi untuk calon yang mempunyai pekerjaan tidak sama.

Manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya. Oleh karena itu, manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawan guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

Selanjutnya menurut Masram (2017:147) faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari: (1) Efektivitas dan efisiensi. Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang di capai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun tidak efektif dinamakan tidak efisien. (2) Otoritas (wewenang). Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya. (3) Disiplin. Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. (4) Inisiatif. Inisiatif yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Menurut Bintoro (2017) “penilaian kinerja (Performance Appraisal) adalah suatu proses yang memungkinkan organisasi pemngetahui, mengevaluasi, mengukur dan menilai kinerja anggota-anggotanya secara tepat dan akurat. Kegiatan ini sangat terkait dan berpengaruh terhadap keefektifan pelaksanaan aktivitas-aktivitas (training), pengembangan manajemen karir dan lain-lain. Hal ini di sebabkan karena fungsi penilaian kinerja dapat memberikan

informasi penting kepada perusahaan untuk memperbaiki keputusan dan menyediakan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka yang sesungguhnya.”

Menurut Chusminah SM, R.Ati Haryati (2019) tujuan penilaian kinerja karyawan pada dasarnya meliputi: (1) Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini (2) Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, dan insentif. (3) Pengembangan SD yang masih dapat dibedakan lagi kedalam : (a) Penugasan kembali, seperti diadakannya mutasi atau transfer, rotasi pekerjaan. (b) Promosi, kenaikan jabatan. (c) Training atau Latihan. (4) Meningkatkan motivasi kerja dan etos kerja. (5) Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan SDM, karir dan keputusan perencanaan sukses. (6) Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja serta membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif dalam rangka memperbaiki kinerja.

Menurut Sadarmayanti dalam Ainnisya & Susilowati (2018) bahwa banyak manfaat yang didapat dari penilaian kinerja, yaitu: (1) Meningkatkan prestasi kerja. (2) Memberi kesempatan kerja adil. Penilaian akurat dapat menjamin

karyawan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai kemampuannya. (3) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan. (4) Penyesuaian kompensasi. (5) Keputusan promosi dan demosi. (6) Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan. Kinerja yang buruk mungkin suatu tanda kesalahan dalam design pekerjaan. (7) Menilai proses rekrutmen dan seleksi.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Bagaimana Peranan *Customer Care Section head* dalam proses pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional? (2) Apa saja hambatan yang dialami *Customer Care Section head* dalam proses pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional?

Adapun tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui peran *Customer Care Section head* dalam proses pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional. (2) Untuk mengetahui apa saja hambatan-hambatan yang dihadapi oleh *Customer Care Section head* dalam proses pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan menggunakan menggunakan metode pengumpulan data terlebih dahulu. Ada pun jenis data yang digunakan yaitu : a.

Data Kualitatif

Dalam penulisan Tugas Akhir penulis menggunakan (1) data primer yang diperoleh dari sumber utama yaitu PT Visionet Data Internasional yang terdiri atas gambaran umum perusahaan, data hasil pengamatan, dan lain-lain. (2) Data Sekunder, untuk mendampingi keabsahan data primer penulis juga menggunakan data sekunder yang disediakan oleh pihak kedua. Data sekunder disajikan dalam bentuk buku dan jurnal dan digunakan penulis untuk bahan pengamatan. metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) Data Primer. Data primer penulisan tugas akhir diperoleh melalui pengamatan (observasi) dimana penulis langsung melakukan pengamatan di PT Visionet Data Internasional Tangerang mengenai Peran *Customer Care Section head* dalam proses pelaksanaan penilaian kinerja karyawan. (2) Data Sekunder. Disusun dengan mempelajari dan mengumpulkan informasi melalui buku-buku, literature, jurnal-jurnal yang terkait dengan judul tugas akhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Dan Tugas *Customer Care Section head* terhadap penilaian kinerja karyawan di PT Visionet data Internasional adalah sebagai penilai kinerja yang proess penilaian nya di berdasarkan data pendukung berupa nilai performance pegawai. Penilaian yang dilakukan oleh *Customer Care Section head* hanya pada level Supervisor dan *Team Leader* saja dimana pada saat melakukan penilaian kinerja section head diharuskan melakukan peninjauan terlebih dahulu terhadap data pendukung yang telah di siapkan dan juga di dasarkan pada penilaian keseharian pegawai tersebut. Berikut adalah tahapan dalam penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh *Customer Care Section Head* di PT Visionet Data Internasional yaitu: (1) Meminta data pendukung. Sebelum melakukan penilaian kinerja yang harus di lakukan oleh *Customer Care Section Head* adalah meminta data pendukung kepada tim terkait (Tim Reporting) via email resmi perusahaan agar dapat melakukan peninjauan data pendukung. (2) Melakukan peninjauan data pendukung. Setelah menerima data pendukung yang di siapkan oleh tim reporting maka *Customer Care Section Head* akan melakukan peninjauan dengan melihat nilai performance dari karyawan yang akan diberikan penilaian. Ada beberapa kriteria yang dapat di tinjau

dari data pendukung yang di dapat yaitu dari absensi, keterlambatan, produktivitas, kualitas pekerjaan, dan kasus temuan (finding). Selain dari data pendukung tersebut, *Customer Care Section Head* diberikan kewenangan subjektif untuk melihat kinerja karyawan secara real saat karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari. (3) Melakukan penilaian kinerja. Setelah melakukan peninjauan terhadap data pendukung maka *Customer Care Section Head* akan melakukan penilaian kinerja yaitu dengan mengisi form penilaian kinerja karyawan yang akan sudah di sediakan perusahaan dengan memasukan angka yang sesuai dengan performance karyawan tersebut. *Customer Care Section Head* di tuntut untuk memberikan penilaian seobjektif mungkin karena hasil dari penilaian kinerja karyawan ini akan mempengaruhi kenaikan gaji dan perpanjangan kontrak karyawan yang bersangkutan. (4)

Menyampaikan hasil penilaian kinerja. Setelah melakukan penilaian kinerja pada form yang sudah di sediakan maka *Customer Care Section Head* harus melakukan pertemuan secara langsung atau empat mata dengan karyawan yang bersangkutan untuk menyampaikan hasil penilaian yang dilakukan , memberikan apresiasi jika kinerja karyawan tersebut

baik dan memberikan saran serta masukan apabila kinerja karyawan tersebut kurang baik sehingga karyawan tersebut dapat melakukan perbaikan terhadap kinerja. (5) Mengirimkan hasil penilaian kinerja ke pihak terkait. Setelah melakukan beberapa tahapan diatas maka hal terakhir yang harus di lakukan oleh *Section Head* yaitu dengan mengirimkan form penilaian kepada atasan yaitu *Divisi Head*, *Bisnis unit Head* dan juga HRD sebagai acuan untuk kenaikan gaji atau perpanjangan kontrak kerja.

Berikut beberapa kriteria penilaian yang di gunakan oleh section head dalam melakukan penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional berdasarkan pada form yang di isi : (1) *Operational Performance* (40%). Pada poin *operational performance* atau kinerja operasional mencakup beberapa hal sebagai berikut : (a) Pengetahuan terhadap pekerjaan. (b) Kemampuan dan kualitas penyelesaian pekerjaan. (c) Tanggung jawan terhadap pekerjaan. (2) *Service Quality Evaluation* (30%). Pada poin *service quality evaluation* atau kualitas servis evaluasi mencakup beberapa hal sebagai berikut: (a) Fokus pada pelayanan pelanggan (focus on customer service). (b)

Penanganan pelayanan (*Service handling*). (c) Evaluasi umpan balik dari

pelanggan (Evaluate Customer Feedback).

(d) Standar pelayanan (Service Standart). (3) Team Work Evaluation (30%). Pada poin *Team Work Evaluation* atau kinerja operasional mencakup beberapa hal sebagai berikut : (a) Mempengaruhi orang lain (influence others). (b) Membangun tim (Foster team work). (c) Membangun koneksi (Leverage Network). (d) Performa solid (Solid Performance).

Dalam memberikan penilaian kepada karyawan diperlukan suatu form untuk dasar pemberian penilaian, yang akan dilengkapi oleh masing-masing pimpinan dan diberikan ke bagian SDM untuk dilakukan Analisa terhadap penilaian tersebut.

Hambatan Customer Care Section head dalam melakukan penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional antara lain: (1) Penilaian kinerja karyawan yang di lakukan kadang tidak tepat waktu sehingga membuat pihak lain harus menunggu data hasil penilaian kinerja yang di lakukan oleh Customer Care Section head. Keterlambatan tersebut terjadi dikarenakan terlambatnya pengiriman data pendukung yang dilakukan oleh tim reporting. Tim reporting sendiri melakukan pengumpulan data pada setiap akhir bulan yang data-data

di dalamnya di setorkan oleh pihak operasional. Keterlambatan tim reporting mengirimkan data pendukung karena masih melakukan penarikan data pendukung lewat manual dan tidak adanya inisiatif dari pihak operasional untuk melakukan pengumpulan data setiap hari. (2) Tidak terjadwalnya secara teratur jadwal umpan balik yang seharusnya dilakukan oleh *Customer Care Section head* kepada karyawan yang bersangkutan. Sehingga terkadang *Customer Care Section head* harus menyempatkan waktu di tengah jam kosong untuk memanggil karyawan yang bersangkutan untuk di berikan feedback.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil pengamatan penulis pada pembahasan masalah mengenai peran *Customer Care Section Head* dalam penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional, penulis membuat kesimpulan-kesimpulan laporan tugas akhir sebagai berikut: (1) *Customer Care Section head* memiliki peran sebagai eksekutor atau pelaksana dalam penilaian kinerja karyawan dan dalam melakukan penilaian tersebut tidak lepas dari berbagai data pendukung yang di dapat dari operasional sehingga penilaian yang di lakukan bersifat objektif berdasarkan dari data. (2) Hambatan yang dihadapi oleh

Customer Care Section Head dalam penilaian kinerja karyawan di PT Visionet Data Internasional adalah pengiriman data pendukung yang terkadang tidak dikirim tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan dikarenakan masih manual nya penarikan data pendukung dan belum terjadwalnya umpan balik secara teartur yang dilakukan berkala terhadap *performance agent* maupun tim leader agar dapat memperbaiki *performance*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainnisya, R. N., & Susilowati, I. H. (2018). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Pada Hotel Cipta Mampang Jakarta Selatan. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 2(1), 133–140.
- Ansory, H. A. F., & Indrasari, M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Badeni. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, SP Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, SP Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Masram dan Mu'ah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo. Zifatama Publiser.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan (D. Supriyadi & M. N. Afandi Eds.)*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke tujuh)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wahyudi. (2017). *Manajemen Konflik dan Stres dalam Organisasi Pedoman Praktis bagi Pemimpin Visioner (H. Akdon Ed.)*. Bandung: Alfabeta
- Zainal, V. R., Hadad, M. D., & Ramly, M. (2017). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- <https://www.gramedia.com/literasi/manajemen-sdm/>
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/pengukurankinerja>
- <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/2989/2045>