

**PENGARUH *SELF ESTEEM* dan *SELF EFFICACY*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN STUDI
KASUS DI PT. FINNET INDONESIA**

**EFFECT OF *SELF ESTEEM* AND *SELF EFFICACY*
OF EMPLOYEE PERFORMANCE
CASE STUDY AT PT. FINNET INDONESIA**

Stevani Sebayang, S.Kom, MM.¹, Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M.²

^{1,2}Prodi S2 Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹stevani.sebayang@gmail.com, ² jafar.sembiring@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *self efficacy* dan *self esteem* terhadap kinerja individual karyawan PT. Finnet Indonesia tahun 2016. Data penelitian ini diperoleh dari metode penyajian data dari hasil tanggapan responden (kuisisioner dengan 45 pernyataan), serta hasil penelitian lainnya yang relevan dengan obyek yang diteliti, dalam hal ini data primer dari PT. Finnet Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah studi deskriptif kuantitatif. Unit analisisnya adalah 167 orang karyawan yang bekerja di PT. Finnet Indonesia. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berisi 45 butir pernyataan. Teknik analisis menggunakan analisis jalur, dan data dihitung dengan menggunakan aplikasi SPSS Version 20 for Windows.

Hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap implementasi kinerja karyawan.

Kata kunci: *self esteem*, *self efficacy*, kinerja karyawan

Abstract

This study aimed to analyze the influence of self efficacy and self esteem of the individual performance of employees of PT. Finnet Indonesia in 2016. Data were obtained from the method of presentation of data from the respondents (questionnaire with 45 statements), as well as other research relevan with the object under study, in this case the primary data from PT. Finnet Indonesia

The method used is quantitative descriptive study. The unit of analysis was 167 employees working at PT. Finnet Indonesia. Data were collected using a questionnaire containing 45 grains statement. The analysis technique using path analysis, and the data is calculated by using SPSS Version 20 for Windows.

The results using multiple regression analysis showed that self esteem and self efficacy in partial and simultaneously significant effect on the implementation of employee performance.

Keywords: *self esteem*, *self efficacy*, performance of employee.

1. Pendahuluan

Munculnya persaingan global serta dahsyatnya inovasi produk dan teknologi ditambah dengan makin meningkatnya interaksi masyarakat inter dan antar negara, memicu perhatian dan perspektif kebutuhan akan sumber daya manusia yang berbeda dalam kualitas. Sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Sumber daya manusia perlu dikelola dan dibina sebaik mungkin agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan mereka sebaik mungkin sehingga berkontribusi secara optimal untuk menghasilkan kinerja tinggi, demi kemajuan perusahaan tempat mereka bekerja.

Keberhasilan suatu organisasi ditandai oleh kinerja (*job performance*) dari karyawannya. Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Chasanah (2008:17), faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi. Setiap organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

PT. Finnet Indonesia dengan bisnis sebagai pintu pembayaran secara elektronik mempunyai kinerja yang sangat baik. Dalam Tabel 1.1 disajikan kinerja PT. Finnet Indonesia dalam tiga tahun terakhir yaitu tahun 2013, 2014, dan 2015.

**Tabel 1. Realisasi Kinerja PT. Finnet Indonesia Selama Tiga Tahun
(dalam miliar Rupiah)**

Realisasi Kinerja Tahunan Finnet	2013			2014			2015		
	Target	Realisasi	Ach	Target	Realisasi	Ach	Target	Realisasi	Ach
Total Gross Revenue	215.730	216.779	100%	303.412	554.356	183%	2.000.000	2.855.036	143%
Total Direct Cost	51.106	59.744	117%	96.510	341.394	354%	1.679.222	2.600.306	155%
Net Revenue	164.624	157.035	95%	206.902	212.962	103%	320.778	254.730	79%
EBITDA	72.429	73.358	101%	100.219	102.178	102%	154.000	133.407	87%
Earning After Tax (Net Income)	35.317	43.589	123%	55.569	67.521	122%	95.000	80.965	85%

Keterangan: Ach = *Achivement*

Sumber: Data PT Finnet Indonesia tahun 2016

Sebagaimana disajikan dalam Tabel 1, target PT. Finnet Indonesia naik setiap tahun. Penetapan target PT. Finnet Indonesia berdasarkan kesepakatan antara pihak Telkom Metra dengan Bank Indonesia sebagai pemegang saham. Walaupun target selalu naik secara signifikan setiap tahun, namun target tersebut selalu tercapai. Data tersebut menggambarkan bahwa PT. Finnet Indonesia mempunyai kinerja yang sangat baik setiap tahunnya.

Menurut satu diantara karyawan yang menduduki jabatan *Vice President Human Resource*, yaitu Bapak Kasdi mengatakan bahwa “kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia tidak lain adalah hasil kerja sama antar karyawan dan direktorat yang ada. Misalnya tidak mungkin bagian Direktorat Operasional dapat mencapai target kalau tidak ada *customer*, *customer* didapat dari bagian *marketing* dan bisnis, dan tidak mungkin Bagian Keuangan dapat mencapai target kalau bagian operasional tidak menjual produk yang menjadi portofolio Finnet. Semua direktorat yang ada di PT. Finnet Indonesia saling ketergantungan untuk mencapai target yang disepakati setiap awal tahun”.

Kinerja yang sangat tinggi tersebut tidak terlepas dari hal-hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja atau yang disebut dengan *self concept*. Dari sudut pandang internal karyawan *self concept* yang terdiri dari perasaan dibutuhkan, perasaan diterima, perasaan mampu mengerjakan pekerjaan yang menantang, dan perasaan berharga disebut dengan *self esteem*. Sementara dari sudut pandang eksternal *self concept* karyawan yang terdiri dari faktor motivasi, kekuasaan pemimpin, komunikasi antar karyawan, interpersonal, struktur, proses kelompok, pengembangan persepsi, dan lain-lain disebut dengan *self efficacy* (Robbins, 2008:6).

Terhadap fenomena dari faktor-faktor tersebut, dengan mengkritisi kondisi nyata di lapangan, timbul dugaan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* dapat menjadi faktor yang berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia. Dugaan ini merujuk pada upaya karyawan untuk target yang telah ditentukan perusahaan. Upaya tersebut dapat bersumber pada diri karyawan secara individu, baik yang berkaitan kepribadian atau sikap menghadapi pekerjaan (*self esteem*) maupun yang berkaitan dengan persepsi karyawan atau kemampuan membuat pertimbangan dalam melakukan sesuatu pekerjaan (*self efficacy*).

Dari didapat saat ini berdasarkan Tabel 1.1, hanya menunjukkan nilai akhir target yang dicapai oleh PT. Finnet Indonesia, belum ada data ataupun penelitian yang menunjukkan perkembangan kinerja karyawan secara individual berdasarkan *self concept* masing-masing karyawan dalam hal ini *self esteem* dan *self efficacy*, seperti yang disampaikan oleh Bapak Kasdi bahwa “Penelitian mengenai *self concept* memang diperlukan di kantor ini (PT. Finnet Indonesia), namun belum ada penelitian mengenai hal tersebut, sehingga kami dari pihak *Human Resource* belum tahu apakah *self concept* yang dalam hal ini *self esteem* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, jika memang ada keterkaitannya dengan kinerja individu, kedepannya perlu diberikan pelatihan mengenai *self concept* kepada karyawan di PT. Finnet Indonesia”. Oleh karena itu, berdasarkan *statement* dari VP *Human Resource* PT. Finnet Indonesia, maka peneliti akan mengangkat *self esteem* dan *self efficacy* sebagai subjek yang mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia. Hal ini dapat dijadikan *issue* aktual untuk mengefektifkan peningkatan kinerja karyawan, karena target yang akan dicapai untuk tahun selanjutnya selalu meningkat.

Para peneliti mendefinisikan *Organization Based Self Esteem* (OBSE) atau sering disebut *self esteem* berkaitan dengan keyakinan terhadap nilai-nilai yang dianut oleh karyawan secara individu sebagai anggota organisasi. Individu yang memiliki keyakinan terhadap nilai diri sendiri yang tinggi cenderung memandang diri mereka sendiri sebagai orang yang penting, berharga, berpengaruh dan berarti dalam konteks organisasi (Cecillia Engko, 2006). Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa individu dengan tingkat *self esteem* yang tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan individu dengan tingkat *self esteem* yang rendah.

Individu yang memiliki *self esteem* tinggi akan merasa dituntut untuk menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja mereka (Donald et, al, 2004:1).

Self esteem berbeda dengan *self efficacy* jika *self esteem* mengarah pada kemampuan yang lebih umum maka *self efficacy* berkaitan dengan kemampuan yang spesifik. *Self efficacy* adalah sebuah keyakinan tentang probabilitas bahwa seseorang dapat melaksanakan tugas dengan sukses. Menurut Chasanah (2008), *efficacy* mencerminkan suatu keyakinan individu saat mereka melaksanakan suatu tugas spesifik. *Self efficacy* mendorong seseorang lebih bersemangat mencapai hasil yang optimal dalam peningkatan kinerjanya. Teori lain menyatakan bahwa *self efficacy* mempengaruhi seseorang dalam hal pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha mengatasi masalah dan ketekunan. Sumber utama *self efficacy* adalah kemampuan (*ability*) dan kinerja yang telah dicapai (*past performance*). Keduanya berpengaruh secara positif pada *self efficacy* (Chamariyah, 2015).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Judge dan Bono (2001), menemukan adanya hubungan positif antara *self efficacy* dan kinerja individual. Kepercayaan terhadap kemampuan diri dan keyakinan terhadap keberhasilan yang selalu dicapai akan membuat seseorang bekerja lebih giat dan selalu menghasilkan yang terbaik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa *self efficacy* dapat meningkatkan kinerja individual.

Berdasarkan dukungan pendapat-pendapat tersebut, dugaan yang diajukan mungkin benar dan mungkin tidak benar, karena belum ada fakta dan bukti yang konkrit mengenai pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja individu karyawan di PT. Finnet Indonesia. Karena itu, untuk mengaktualisasikan dugaan tersebut penulis merasa perlu melakukan suatu pendekatan penelitian. Untuk itu dipilih judul penelitian sebagai berikut:

“Pengaruh Self Esteem dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan” dengan studi kasus di PT. Finnet Indonesia.

Judul penelitian tersebut dipilih dengan alasan bahwa fenomena kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia dan faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut seperti *self esteem* dan *self efficacy* merupakan obyektivitas dalam peningkatan kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti perlu melakukan penelitian terkait pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja individu karyawan di PT. Finnet Indonesia, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana budaya organisasi yang terdiri dari struktur organisasi, sistem informasi, sumber daya manusia, sistem penghargaan, kepemimpinan, dan proses di Kantor Distribusi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jawa Barat?

1. Seberapa tinggi tingkat *self esteem* karyawan di PT. Finnet Indonesia?
2. Seberapa tinggi tingkat *self efficacy* karyawan di PT. Finnet Indonesia?
3. Seberapa tinggi tingkat kinerja individu karyawan di PT. Finnet Indonesia?
4. Apakah *self esteem* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan?

2. Dasar Teori, Kerangka Pemikiran, dan Metodologi

2.1 Dasar Teori

A. Self Esteem

Self esteem merupakan salah satu bagian dari kepribadian seseorang yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Reasoner (2010:3) menjelaskan bahwa individu dengan harga diri rendah, sering sekali mengalami depresi dan ketidakbahagiaan, memiliki tingkat kecemasan yang tinggi, menunjukkan impuls-impuls agresivitas yang lebih besar, mudah marah dan mendendam, serta selalu menderita karena ketidakpuasan akan kehidupan sehari-hari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *self esteem* adalah penilaian individu terhadap dirinya yang diungkapkan dengan sikap positif dan negatif. *Self esteem* berkaitan dengan bagaimana rang menilai tentang dirinya akan mempengaruhi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitiannya menyebutkan ada lima indikator untuk mengukur *self esteem*, yaitu sebagai berikut:

1. Perasaan aman (*Feeling of Security*)
Perasaan aman bagi individu yang berhubungan dengan rasa kepercayaan dalam lingkungan mereka. Bagi individu yang memiliki rasa aman merasa bahwa lingkungan mereka aman untuk mereka, dapat diandalkan dan dipercaya.
2. Perasaan menghormati diri (*Feeling of Identity*)
Perasaan identitas melibatkan kesadaran diri menjadi seorang individu yang memisahkan diri dari orang lain dan memiliki karakteristik yang unik. Ini juga melibatkan penerimaan diri yang memiliki berbagai potensi, kepentingan, kekuatan dan kelemahan dari orang lain. Untuk mengetahui jati diri mereka sendiri, individu harus disediakan kesempatan untuk mengeksplorasi diri serta lingkungan mereka.
3. Perasaan diterima (*Feeling of Belonging*)
Perasaan individu bahwa dirinya merupakan bagian dari suatu kelompok dan dirinya diterima seperti dihargai oleh anggota kelompoknya. Kelompok ini dapat berupa keluarga, kelompok rekan kerja, atau kelompok apapun. Individu akan memiliki penilaian yang positif tentang dirinya apabila

individu tersebut merasa diterima dan menjadi bagian dalam kelompoknya namun individu akan memiliki penilaian negatif tentang dirinya bila mengalami perasaan tidak diterima.

4. Perasaan mampu (*Feeling of Competence*)
Perasaan dan keyakinan individu akan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri dalam mencapai suatu hasil yang diharapkan, misalnya perasaan seseorang pada saat mengalami keberhasilan atau saat mengalami kegagalan. Pengertian ini berkaitan dengan kebanggaan satu perasaan adalah kompetensi pada diri sendiri dan perasaan yang kompeten dalam menghadapi tantangan dalam hidup. Hal ini membantu individu untuk menjadi percaya diri untuk menghadapi kehidupan mereka nanti. Individu yang tidak memiliki rasa kompetensi pribadi akan merasa sangat tidak berdaya.
5. Perasaan berharga (*Feeling of Worth*)
Perasaan dimana individu merasa dirinya berharga atau tidak, perasaan ini banyak dipengaruhi oleh pengalaman masa yang lalu. Perasaan yang dimiliki individu sering kali ditampilkan dan berasal dari pernyataan yang sifatnya pribadi seperti pintar, sopan, baik dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat diartikan bahwa indikator *self esteem* terdapat pada diri setiap individu, yaitu: perasaan bahwa dirinya diterima oleh lingkungan, keyakinan individu terhadap dirinya sendiri, dan perasaan bahwa dirinya berharga.

B. Self Efficacy

Dalam perkembangannya, *self efficacy* didefinisikan sebagai keyakinan manusia pada kemampuan mereka untuk melatih sejumlah ukuran pengendalian terhadap fungsi diri mereka dan kejadian-kejadian di lingkungannya, dan ia juga yakin kalau *self efficacy* adalah fondasi keagenan manusia. Perkembangan teori *self efficacy* ditandai dengan perkembangan kajian dan studi tentang *self efficacy*. Berdasarkan beberapa kutipan tersebut, peneliti mengacu kepada definisi *self efficacy* yang dikemukakan oleh Lunenburg (2011:10) dimana dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan individu dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya diberbagai situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Lunenburg (2011:36) terdapat empat indikator untuk mengukur *self efficacy*, yaitu:

1. Pengalaman akan kesuksesan (*Past Performance*)
Pengalaman akan kesuksesan adalah sumber yang paling besar pengaruhnya terhadap *self efficacy* individu karena didasarkan pada pengalaman otentik. Pengalaman akan kesuksesan menyebabkan *self efficacy* individu meningkat, sementara kegagalan yang berulang mengakibatkan menurunnya *self efficacy*, khususnya jika kegagalan terjadi ketika *self efficacy* individu belum benar-benar terbentuk secara kuat. Kegagalan juga dapat menurunkan *self efficacy* individu jika kegagalan tersebut tidak merefleksikan kurangnya usaha atau pengaruh dari keadaan luar. Beberapa hal yang dijadikan tolak ukur dalam indikator ini, yaitu:
 - a. Tugas yang menantang
 - b. Pelatihan
 - c. Kepemimpinan yang mendukung
2. Pengalaman individu lain (*Vicarious Experience*)
Individu tidak bergantung pada pengalamannya sendiri tentang kegagalan dan kesuksesan sebagai sumber *self efficacy*-nya. *Self efficacy* juga dipengaruhi oleh pengalaman individu lain. Pengamatan individu akan keberhasilan individu lain dalam bidang tertentu akan meningkatkan *self efficacy* individu tersebut pada bidang yang sama. Individu melakukan persuasi terhadap dirinya dengan mengatakan jika individu lain dapat melakukannya dengan sukses, maka individu tersebut juga memiliki kemampuan untuk melakukannya dengan baik. Pengamatan individu terhadap kegagalan yang dialami individu lain meskipun telah melakukan banyak usaha menurunkan penilaian individu terhadap kemampuannya sendiri dan mengurangi usaha individu untuk mencapai kesuksesan. Ada dua keadaan yang memungkinkan *self efficacy* individu mudah dipengaruhi oleh pengalaman individu lain, yaitu kurangnya pemahaman individu tentang kemampuan orang lain dan kurangnya pemahaman individu akan kemampuannya sendiri. Beberapa hal yang dijadikan tolak ukur dalam indikator ini, yaitu
 - a. Kesuksesan rekan kerja
 - b. Kesuksesan perusahaan

3. Persuasi verbal (*Verbal Persuasion*)

Persuasi verbal dipergunakan untuk meyakinkan individu bahwa individu memiliki kemampuan yang memungkinkan individu untuk meraih apa yang diinginkan. Beberapa hal yang ada dalam dimensi ini yaitu sikap dan komunikasi yang dirasakan dari pemimpin atau atasan. Pada persuasi verbal, individu diarahkan dengan sara, naseihat, dan bimbingan sehingga dalam meningkatkan keyakinannya tentang kemampuan-kemampuan yang dimiliki yang dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan. Beberapa hal yang dijadikan tolak ukur dalam indikator ini, yaitu:

- a. Hubungan atasan dengan pegawai
- b. Peran pemimpin

4. Keadaan fisiologis (*Emotional Cues*)

Penilaian individu akan kemampuannya dalam mengerjakan suatu tugas sebagian dipengaruhi oleh keadaan fisiologis. Gejala emosi dan keadaan fisiologis yang dialami individu memberikan suatu isyarat terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan sehingga situasi yang menekan cenderung dihindari. Informasi dari keadaan fisik seperti jantung berdebar, keringat dingin, dan gemetar menjadi isyarat bagi individu bahwa situasi yang dihadapinya berada di atas kemampuannya. Dalam indikator ini, yang dijadikan tolak ukur dalam yaitu:

- a. Keyakinan akan kemampuan mencapai tujuan.
- b. Keinginan sukses mencapai tujuan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa *self efficacy* bersumber pada pengalaman akan kesuksesan, pengalaman individu lain, persuasi verbal, dan keadaan fisiologis individu.

C. Kinerja

Kinerja merupakan kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja suatu instansi atau organisasi, akan dapat diambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kebijakan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama, dan tugas pokok organisasi, bahan untuk perencanaan, menentukan tingkat keberhasilan instansi untuk memutuskan suatu tindakan, dan lain-lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Robbins (2008:260), beberapa indikator dari kinerja, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas adalah taraf / tingkat baik buruknya / derajat sesuatu. Kualitas dinyatakan salah satu ukuran yang dapat dipadankan dengan angka. Kualitas kerja merupakan salah satu unsur yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan selain perilaku seperti dedikasi, kesetiaan, kepemimpinan, kejujuran, kerjasama, loyalitas dan partisipasi karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau dapat dipadankan dengan angka. Hal ini dapat dilihat dari hasil kerja pegawai dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya..

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

5. Kemandirian

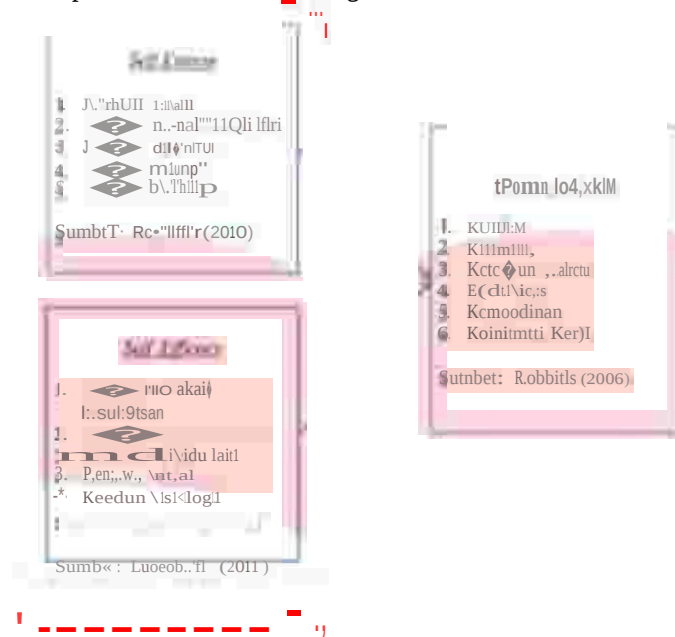
Kemandirian adalah sikap yang memungkinkan seseorang untuk bertindak bebas, melakukan sesuatu atas dorongan sendiri dan untuk kebutuhannya sendiri tanpa bantuan dari orang lain, maupun berpikir dan bertindak original/kreatif, penuh inisiatif, mampu mempengaruhi lingkungan, mempunyai rasa percaya diri dan memperoleh kepuasan dari usahanya.

6. Komitmen kerja

Komitmen kerja adalah kesanggupan suatu karyawan atau anggota organisasi untuk tetap memelihara sebuah nilai dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara umum. Sedangkan menurut Mathias dan Jackson (2008:33), komitmen adalah derajat dimana karyawan mau percaya sepenuhnya, mau menerima tujuan-tujuan perusahaan serta mau untuk tetap tinggal dan tidak akan meninggalkan perusahaan dalam jangka waktu yang lama.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.3 Metodologi

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan tiga jenis penelitian, yaitu penelitian deskriptif, verifikatif, dan kausal. Penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* dalam implementasi kinerja karyawan yang menjadi perhatian peneliti, penelitian verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dikembangkan peneliti, dan penelitian kausal digunakan untuk mengetahui hubungan yang bersifat memengaruhi antara dua variabel atau lebih. Proses perhitungan verifikatif dan kausal menggunakan penghitungan-penghitungan statistik, yaitu dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Analisis Deskriptif dan Pembahasan

Pada penelitian ini, dilakukan analisis deskriptif terhadap variabel variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian bahwa untuk variabel *Self Esteem* (X_1) berada dalam kategori **kuat**. Dengan kata lain, responden berpendapat bahwa *self esteem* di PT. Finnet Indonesia mempunyai peranan penting di PT. Finnet Indonesia. Mengacu pada hasil perhitungan dapat diketahui bahwa persentase tertinggi terdapat pada sub variabel perasaan menghormati diri, yaitu sebesar 79,8% dan nilai terendah terdapat pada sub variabel perasaan berharga dengan besaran 76,2%.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa untuk variabel *Self efficacy* (X_2) berada dalam kategori **kuat**. Dengan kata lain, responden berpendapat bahwa *self esteem* di PT. Finnet Indonesia mempunyai peranan penting di PT. Finnet Indonesia. Mengacu pada hasil perhitungan diketahui bahwa persentase tertinggi terdapat pada sub variabel pengalaman individu lain, yaitu sebesar 83,5% dan nilai terendah terdapat pada sub variabel persuasi verbal dengan besaran 78,1%.

Untuk penelitian yang dilakukan pada variabel Kinerja Karyawan (Y) hasil yang didapatkan bahwa kinerja karyawan berada dalam kategori **baik**. Dengan kata lain, responden berpendapat bahwa *self esteem* di PT. Finnet Indonesia mempunyai peranan penting di PT. Finnet Indonesia. Mengacu pada hasil perhitungan dapat diketahui bahwa persentase tertinggi terdapat pada sub variabel ketepatan waktu, yaitu sebesar 83,1% dan nilai terendah terdapat pada sub variabel kualitas dengan besaran 76,0%.

Berikut adalah model struktural analisis jalur penelitian ini dengan empat variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing* di Kantor Distribusi PLN Disjabar, yaitu struktur organisasi, sistem informasi, sumber daya manusia, dan sistem penghanggaan.

3.2 Analisis Korelasi dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Analisis Korelasi Pearson Antar Variabel

		SelfEsteem	SelfEfficacy	KinerjaKaJYawan
SelfEsteem	Pearson Correlation	1	.682**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	167	167	167
SelfEfficacy	Pearson Correlation	.682**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	167	167	167
KinerjaKaJYawan	Pearson Correlation	.718**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	167	167	167

Dari tabel diatas dapat dilihat hubungan antara *Self Esteem* dan Kinjera Individu masuk ke dalam tingkat hubungan **sangat kuat / sangat berpengaruh** dan hubungan antara *Self Efficacy* dan Kinerja Individu masuk ke dalam tingkat hubungan **kuat / berpengaruh**.

3.3 Analisis Regresi Berganda dan Pembahasan

Tabel 3. Hasil Analisis Korelasi Pearson Antar Variabel

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.292	.228		1.282	.202
	SelfEsteem	.649	.086	.543	7.577	.000
	SelfEfficacy	.269	.075	.256	3.578	.000

Dengan demikian maka dapat di bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,292 + 0,649 X_1 + 0,269 X_2$$

Nilai a, b₁ dan b₂ dalam persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 0,292 artinya jika *Self Esteem* (X₁) dan *Sef Efficacy* (X₂) bernilai 0 maka Kinerja Karyawan akan bernilai 0,292 satuan

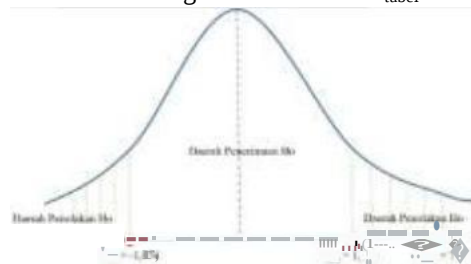
b₁ = 0,649 artinya jika *Self Esteem* (X₁) meningkat sebesar satu satuan, sementara *Sef Efficacy* (X₂) konstan maka Kinerja Karyawan akan bernilai 0.649 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Self Esteem* dengan Kinerja Karyawan. Semakin baik nilai *Self Esteem* maka semakin baik pula Kinerja Karyawan.

b₂ = 0,269 artinya jika *Self Efficacy* (X₂) meningkat sebesar satu satuan, sementara *Sef Esteem* (X₁) konstan maka Kinerja Karyawan akan bernilai 0.269 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Self Efficacy* dengan Kinerja Karyawan. Semakin baik nilai *Self Efficacy* maka semakin baik pula Kinerja Karyawan

3.4 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

A. *Self Esteem*

Mengacu pada Tabel 2, berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung} *self esteem* sebesar 7,577. Kemudian nilai ini akan dibandingkan dengan t_{tabel}. Dengan α sebesar 0,05 dan df= 164, untuk pengujian dua sisi diperoleh t_{tabel} sebesar ±1,974. Jika digambarkan dalam bentuk grafik maka nilai t_{tabel} tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

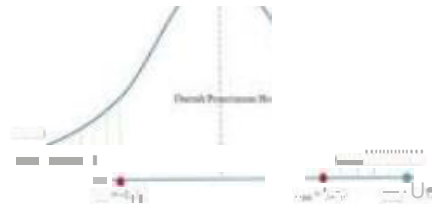


Gambar 2. Kurva Uji Parsial X₁ terhadap Y

Berdasarkan hasil penghitungan dengan SPSS diatas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} untuk X₁ sebesar 7,577 berada di daerah **penolakan H₀** yakni > 1,974 atau dalam daerah **penerimaan H_a**, yang berarti *Self Esteem* secara parsial **berpengaruh** signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

B. Self Efficacy

Mengacu pada Tabel 2, maka diperoleh nilai t_{hitung} *self efficacy* sebesar 3,578. Kemudian nilai ini akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Dengan α sebesar 0,05 dan $df = 164$, untuk pengujian dua sisi diperoleh t_{tabel} sebesar $\pm 1,974$. Jika digambarkan dalam bentuk grafik maka nilai t_{tabel} tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Kurva Uji Parsial X_2 terhadap Y

Berdasarkan hasil penghitungan dengan SPSS diatas, diketahui bahwa nilai t_{hitung} untuk X_1 sebesar 3,578 berada di daerah **penolakan H_0** yakni $> 1,974$ atau dalam daerah **penerimaan H_a** , yang berarti *Self Efficacy* secara parsial **berpengaruh** signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

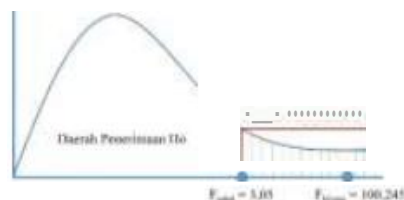
3.5 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	100,245	2	50,122	3,05	,050
Total	100,245	167			
Error	99,755	165			

Keterangan: $n = 167$; $\alpha = 0,05$; $F_{Tabel} = 3,05$

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 4.7, maka diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 100,245. Kemudian nilai ini akan dibandingkan dengan F_{tabel} . Dengan α sebesar 0,05, $df_1 = 2$ dan $df_2 = 164$, diketahui F_{tabel} sebesar 3,05. Dari nilai-nilai di atas, diketahui nilai $F_{hitung} (100,245) > F_{tabel} (3,05)$, sehingga **H_0 ditolak** dan **H_a diterima**, artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari *self esteem* (X_1) dan *self efficacy* (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y). Jika disajikan dalam gambar, maka nilai F_{hitung} dan F_{tabel} tampak sebagai berikut:



Gambar 4. Kurva Uji Simultan X_1 dan X_2 terhadap Y

3.5 Uji Hipotesis Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.550	.545	.33835

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, sehingga untuk menentukan nilai koefisien determinasi, nilai yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Berdasarkan *output software* SPSS for windows versi 20 di atas, diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,545 atau 54,5%. Hal ini menunjukkan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* memberikan pengaruh simultan terhadap kinerja karyawan sebesar 54,5% sedangkan sebesar $100\% - 54,5\% = 45,5\%$ merupakan pengaruh variabel lain yang tidak diteliti.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada karyawan PT. Finnet Indonesia mengenai pengaruh *self esteem* dan *self efficacy* terhadap kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Self Esteem* di PT. Finnet Indonesia merupakan variabel yang **berpengaruh** dalam meningkatkan kinerja karyawan, hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebesar 78,4% *self esteem*

mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia. Indikator-indikator yang diteliti, yaitu perasaan aman, perasaan menghormati diri, perasaan diterima, perasaan mampu, dan perasaan berharga. Berdasarkan beberapa pernyataan yang disampaikan dalam kuesioner dalam penelitian ini, untuk menciptakan *self esteem* yang berpengaruh, maka dalam diri karyawan yang bekerja di PT. Finnet Indonesia harus memahami dirinya sebagai seorang yang berharga, mampu merencanakan tujuan, berani mengambil risiko terhadap tantangan, membuka diri terhadap perbedaan, dan mampu membuat keputusan yang bijaksana.

2. *Self Efficacy* di PT. Finnet Indonesia merupakan variabel yang **berpengaruh** dalam meningkatkan kinerja karyawan, hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebesar 79,2% *self efficacy* mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia. Indikator-indikator yang diteliti, yaitu: pengalaman akan kesuksesan, pengalaman individu lain, persuasi verbal dan keadaan fisiologis. Berdasarkan beberapa pernyataan dalam kuesioner dalam penelitian ini, untuk menciptakan *self efficacy* yang berpengaruh, maka harus adanya beberapa keadaan psikologis dalam diri karyawan, pertama, proses kognitif yaitu kemampuan karyawan dalam menganalisis dan mengungkapkan ide-ide untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kedua, yaitu proses motivasi, keadaan dimana karyawan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan tindakan yang direncanakan dan menerima konsekuensi dalam menjalankan rencana tersebut. Ketiga, proses afeksi yaitu proses dimana karyawan dapat mengontrol emosi dan ancaman yang akan merusak kepercayaan akan mampu menyelesaikan tugas tertentu. Keempat, proses seleksi yaitu kemampuan karyawan untuk menyeleksi tingkah laku dan lingkungan yang tepat sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.
3. Kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia termasuk dalam kategori **baik**, dengan indikator-indikator yang diteliti yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja. Untuk menciptakan kinerja yang baik sesuai dengan hasil dari penelitian ini, berdasarkan beberapa pernyataan yang dituangkan dalam kuesioner penelitian, beberapa hal yang harus diterapkan oleh karyawan di PT. Finnet Indonesia yaitu: memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi, berani mengambil dan menanggung risiko yang dihadapi, memiliki tujuan yang realistis, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya, memanfaatkan *feed back* yang konkret dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya dan mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa *self esteem* dan *self efficacy* **berpengaruh** terhadap kinerja karyawan. Dari hasil analisis korelasi menunjukkan hubungan antara *self esteem* dengan kinerja karyawan menghasilkan nilai sebesar 0,718 yang menunjukkan hubungan korelasi yang kuat antara *self esteem* dengan kinerja karyawan. Hal yang sama juga ditunjukkan dengan hasil penelitian terhadap analisis korelasi *self efficacy* dengan kinerja karyawan yang menghasilkan nilai 0,627 yang berarti bahwa *self efficacy* juga mempunyai hubungan korelasi yang kuat terhadap kinerja karyawan. Dari hasil analisis regresi berganda bahwa *self esteem* dan *self efficacy* secara bersama-sama menghasilkan nilai prediksi terhadap kinerja individu senilai 0,00 yang berarti bahwa prediksi variabel Y dinilai sangat baik. Pengujian terhadap hipotesa yang diteliti melalui uji t menunjukkan hasil bahwa t_{hitung} pada *self esteem* menghasilkan sebesar 7,577 dan *self efficacy* sebesar 3,587 dengan t_{tabel} sebesar $\pm 1,974$. Dengan hasil masing-masing t_{hitung} pada variabel *independent* lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} , maka diambil kesimpulan bahwa secara parsial *self esteem* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sementara pengujian hipotesa yang dilakukan dengan uji F, didapatkan bahwa secara faktor-faktor *self esteem* dan *self efficacy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia. Pada perhitungan uji F berdasarkan Tabel 4.7 pada halaman 100, diperoleh hasil bahwa F_{hitung} kedua variabel *dependent* berpengaruh signifikan sebesar 100,245. Sementara F_{tabel} yang didapat, berdasarkan α sebesar 0,05, $df_1 = 2$ dan $df_2 = 164$, adalah sebesar 3,05. Dapat dilihat bahwa hasil yang didapatkan dari perhitungan uji F yaitu, $F_{hitung} > F_{tabel}$, sehingga kriteria pengujian H_0 **ditolak** dan H_a **diterima**, artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari *self esteem* (X_1) dan *self efficacy* (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y). Uji koefisien determinasi, *self esteem* dan *self efficacy* menghasilkan pengaruh sebesar 54,5%, sedangkan sisanya sebesar 45,5% dikarenakan variabel lain yang tidak diteliti. Maka kesimpulan dari seluruh pengujian dilakukan bahwa *self esteem* dan *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4. Saran

4.1 Saran untuk PT. Finnet Indonesia

Berikut ini terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan pada PT. Finnet Indonesia sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, diantaranya adalah:

1. Pada hasil penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu *self esteem* dan *self efficacy* yang berpengaruh baik secara simultan (uji t) ataupun sejalan (uji F) terhadap kinerja karyawan. Namun jika

dilihat dari perhitungan yang dilakukan pada hasil uji, bahwa *self esteem* menghasilkan nilai yang lebih tinggi yaitu sebesar 7,577 dibandingkan dengan *self efficacy* yang menghasilkan nilai lebih rendah yaitu 3,578. Artinya jika PT. Finnet Indonesia ingin meningkatkan kinerja karyawan, maka di fokuskan kepada *self esteem* terlebih dahulu. Jika dilihat dari hasil perhitungan analisis deskriptif pada variabel *self esteem* nilai sub variabel perasaan berharga menghasilkan nilai paling rendah yaitu sebesar 76,2%, dari sub variabel tersebut dilihat bahwa pernyataan mengenai “*Secara keseluruhan, saya puas dengan diri saya, atas yang telah saya capai sebelumnya*” memiliki nilai terendah yaitu senilai 66,0% yang menunjukkan bahwa karyawan PT. Finnet kurang puas terhadap pekerjaan yang telah dikerjakan, jika dilihat dari kiblat teori yang dianut oleh peneliti dari Reasoner (2010:4), bahwa pengalaman masa lalu mengenai rasa puas adalah kurang dihargai pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan tersebut sehingga mereka merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan kurang berarti. Hal ini bisa ditingkatkan oleh manajemen dengan cara memberikan penghargaan kepada karyawan, walaupun terhadap hal-hal yang kecil misalnya, dengan pujian ataupun dengan *reward* yang ditetapkan manajemen jika ada prestasi yang dihasilkan oleh karyawan. Selain dari hasil perhitungan yang didapatkan bahwa *self esteem* mempunyai pengaruh lebih tinggi dibandingkan dengan *self efficacy*, fokus terhadap *self esteem* ini diperlukan dikarenakan pada dasarnya *self esteem* bersumber pada diri sendiri, yaitu kepercayaan diri dan cinta pada diri sendiri. Sehingga upaya peningkatan *self esteem* memang perlu dilakukan lebih giat lagi dengan cara memberikan *positive stroke* ataupun *training character building* terhadap karyawan yang bekerja di PT. Finnet Indonesia.

2. Diterapkannya penelitian setiap tahun atau periode tertentu untuk melihat perkembangan ataupun peningkatan kinerja karyawan yang berhubungan dengan *self esteem* dan *self efficacy*.

4.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut ini terdapat beberapa saran yang peneliti ajukan untuk penelitian selanjutnya, diantaranya adalah:

1. PT. Finnet Indonesia adalah salah satu anak perusahaan Telkom Group yang bertempat di Jakarta Selatan, yang sedang merangkak maju. Oleh sebab itu diharapkan penelitian selanjutnya meneliti tentang variabel *self concept* lainnya yang ada dalam diri manusia, seperti *self awareness*, *self schemata*, *self consistency*, *self enhancement*, dan lain sebagainya, guna meningkatkan penilaian *self concept* terhadap kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia.
2. Dikarenakan *self esteem* dan *self efficacy* berpengaruh untuk dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Finnet Indonesia, sebaiknya penelitian yang sama juga dilakukan pada Telkom Group lainnya, sehingga Telkom Group dapat meningkatkan kinerja karyawan secara bersama sama untuk mencapai misi Telkom 2016 -2017 yaitu, *Triple Double Digit Growth*.

Daftar Pustaka:

- Bandura, A. (2009) *Exercise Of Personal And Collective Efficacy In Changing Societies*. *Self-efficacy in Changing Societies*. New York: Cambridge University Press
- Bandura, A. (2002). *Social cognitive theory in cultural context*. *Journal of Applied Psychology: An International Review*, 51, 269-290.
- Chamariyah. (2015). *Pengaruh Self Efficacy, Assertiveness, Dan Self Esteem Terhadap Keinginan Pindah Kerja (Turnover Intentions) Pegawai Pada Bank Jatim Cabang Pamekasan*. *Jurnal NeO-Bis Volume 9, No.1*.
- Chasanah, Nur S. Psi. (2008). *Analisis Pengaruh Empowerment, Self efficacy Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. *Program Studi Magister Manajemen*. Universitas Diponegoro Semarang. Tidak Dipublikasikan.
- Coetzee, M. (2005). *Employee Commitment*. *University of Pretoria etd*. <http://upted.up.ac.za/thesis/Available/etd-04132005130646/unrestricted/05chapter5.pdf>. download : Januari 2016
- Dessler, Gary. (2000). *Sistem Informasi Sumber Daya Manusia*. Bandung:PT. Revika Aditama
- Dessler, Gary. (2011). *Human Resource Management: Global Edition*. Pearson Higher Education
- Engko, Cecilia. (2006). *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy sebagai Variabel Intervening*. Makalah Simposium Nasional Akuntansi IX di Universitas Andalas Padang.
- Gardner, D.G., Pierce, J.L., Van Dyne, L., & Cummings, L.L. (2004). *Relationships Between Pay Level, Employee Stock Ownership, Self Esteem And Performance*. Australia and New Zeland Academy of Management Proceedings, Sydney:Australia.

- Heatherton, T. F., & Wyland, R. J. (2003). *Assessing Self-Esteem*. In Shane J.Lopez & C. R. Snyder (Eds). *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures*. USA: American Psychological Association
- Hernawati, Vonny. (2005). *Perbedaan Self Esteem Antara Siswa Jurusan IPA dan IPS SMA Negeri Se-Kecamatan Kota Di Kabupaten Sumenep*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Lunenburg, Fred C. (2011), "Organizational Culture-Performance Relationships: Views of Excellence and Theory Z". *National Forum Of Educational Administration And Supervision Journal*, VoL. 29, Number 4: 1-9.
- Luthans, Fred. (2012). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Andi Published
- Reasoner, Robert. (2010). *The True Meaning of Self-Esteem*. Retrieved in 2010, from <http://www.self-esteem-nase.org/what.php>.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. (2008), *Perilaku Organisasi*, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan, Rosady. (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Grafindo
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (2005). *Psikologi Lingkungan*, Penerbit PT.Gramedia Grasindo, Jakarta
- Siagian, Sodang P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang. (2007). *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. PT. Gunung Agung: Jakarta
- Straus, Judi. P.(2005). *Multi Source Perspectives of Self esteem, Performance Ratings, and Source Agreement*, *Journal of Managerial Psychology*
- Sugiro, Suyono. (2005). *Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Kerja ditinjau dari Locus of Control, Tipe Kepribadian dan Self Efficacy*, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 5, No. 2
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke Tigabelas, CV. Alfabeta, Bandung.
- Umar. Husein, (2008). *Metode Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Van der Bijl, J. J., & Shortridge-Baggett, L. M. (2002). *The theory and measurement of the self-efficacy construct*. In E. A. Lentz & L. M. Shortridge-Baggett (Eds.), *Self-efficacy in nursing: Research and measurement perspectives* (pp. 9-28). New York.
- Wungu, & Brotoharjo.(2003). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.