

Penggunaan Metode Coaching dan Mentoring untuk Meningkatkan Kinerja Tim Promosi di Yayasan Pandhega Jaya, Sidoarjo

Cory Febrina U.R.P.^{1*}, Budi Haryono², dan Januar Heryanto³

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Krida Wacana

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian tindakan dengan menggunakan metode *coaching* dan *mentoring* yang bertujuan meningkatkan kinerja staf tim promosi di Yayasan Pandhega Jaya, Sidoarjo. Subyek penelitian berjumlah 3 orang tim promosi Yayasan Pandhega Jaya. Penelitian tindakan ini dilakukan dalam 2 siklus, di mana setiap siklusnya terdiri dari 4-5 sesi *coaching-mentoring*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode *coaching-mentoring* terbukti dapat meningkatkan kinerja staf dari segi kehadiran, kualitas kerja, kuantitas kerja, keterampilan komunikasi, kerjasama tim, kemampuan adaptasi dan kemampuan perencanaan kerja. Pada siklus pertama, 2 dari 3 subyek berhasil mencapai kategori baik pada lembar evaluasi kinerja, dan ketiga subyek mencapai nilai di atas 60% pada checklist pekerjaan. Pada akhir siklus kedua, ketiga subyek berhasil mencapai kategori baik pada lembar evaluasi kinerja, dan mengalami peningkatan persentase pada checklist pekerjaan.

Keywords:

Coaching, Mentoring, Kinerja

✉ Corresponding author :

Email Address : cory.febr@gmail.com

PENDAHULUAN

Menurut Agustine (2022) memasuki era teknologi, masyarakat semakin mudah dalam mengakses informasi dengan menggunakan internet, fenomena ini membuat berbagai organisasi maupun perusahaan mulai mengubah strategi promosinya. Model pekerjaan baru di bidang promosi melalui sosial media pun semakin dibutuhkan. Dengan adanya perkembangan ini, tim promosi pun dituntut untuk beradaptasi dalam menggunakan alat dan platform teknologi untuk melaksanakan kampanye promosi. Hal ini akan melahirkan tantangan jika terjadi gangguan teknis atau jika anggota tim tidak memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan teknologi tersebut. Di sisi lain, tim promosi yang dapat membangkitkan inovasi dan kreativitas akan mencapai hasil yang lebih baik dalam kampanye promosi. Namun, terkadang tim promosi mengalami kesulitan dalam menghasilkan ide-ide baru atau melakukan eksperimen dengan strategi yang berbeda. Dengan berbagai kemajuan yang ada, fenomena seperti konflik antar personal, kurangnya komunikasi, atau kurangnya kerjasama dapat menghambat efektivitas tim promosi dalam mencapai tujuan mereka dan tentu saja hal ini akan berdampak pada kemajuan institusi.

Menurut Moen dan Allgood (2009) *coaching* adalah suatu teknik yang dapat membantu seseorang dalam mewujudkan dirinya secara utuh guna mencapai potensinya (aktualisasi diri). Intinya, pendekatan ini akan membantu individu dalam mewujudkan identitas dirinya, memungkinkan mereka mengoptimalkan pendidikan dan pertumbuhan pribadinya semaksimal mungkin.

Sementara itu menurut Faure dalam Hilali, dkk (2020) *mentoring* merupakan kemitraan pembelajaran yang bermanfaat di mana orang yang peduli memberikan keterampilan, pengetahuan, dan kebijaksanaannya kepada orang lain yang siap, terbuka, dan mampu memperoleh manfaat dari pertukaran ini untuk memajukan karier mereka. Dengan kata lain, *mentoring* merupakan pembelajaran profesional yang berkaitan dengan transfer profesionalisme dan pengetahuan antara karyawan yang lebih berpengalaman dan karyawan yang kurang berpengalaman.

Hilali, dkk (2020) menyimpulkan bahwa *coaching* dan *mentoring* memiliki fungsi lebih dari sekedar memperkenalkan karyawan baru agar produktif dan memiliki kemampuan yang sesuai dengan posisinya. *Coaching* dan *mentoring* adalah dua strategi terpisah yang berguna untuk pengembangan berkelanjutan, memperlengkapi kebutuhan staf secara paralel maupun tugas rutin sehari-hari. *Coaching* dan *mentoring* telah terbukti menjadi metode pengembangan dan pembelajaran yang penting karena metode ini membawa perubahan, mengembangkan efisiensi, meningkatkan kesadaran, dan mengubah sikap dan perilaku organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *coaching* dan *mentoring* dapat meningkatkan kinerja staf pada suatu institusi. Tim promosi di Yayasan Pandhega Jaya memiliki beberapa kendala dalam kinerjanya. Beberapa staf belum memiliki pemahaman yang mumpuni terutama dalam hal teknologi dan media sosial sehingga pesan yang disampaikan seringkali kurang tepat sasaran. Di sisi lain, target kerja tim promosi yang disepakati bersama seringkali tidak terealisasi sesuai dengan harapan. Hal ini disebabkan karena tim promosi kurang memiliki komunikasi dan kerjasama yang baik antara satu dengan lainnya, tim promosi juga belum memiliki *timeline* kerja yang rapi sehingga target-target pekerjaan seringkali terlewat

tanpa disadari. Salah satu penyebab utama terjadinya kinerja yang kurang memuaskan ini adalah antar staf dalam tim ini kesulitan berkomunikasi dan bekerjasama secara langsung karena terpisah oleh jarak, 1 orang berada di Sidoarjo sedangkan 2 lainnya berada di Kupang, NTT.

LITERATURE REVIEW

Coaching

Wilson (2007) menyatakan bahwa *coaching* adalah suatu proses yang memungkinkan individu mengidentifikasi dan mengambil tindakan terhadap solusi yang paling tepat dan berhubungan dengan tujuan pribadinya. Hal ini dicapai melalui percakapan dimana *coach* akan mampu untuk melihat sesuatu dari sudut pandang yang baru dan mendapatkan lebih banyak pemahaman tentang pikiran, ide, dan perilaku mereka sendiri serta orang lain dan lingkungan mereka. Pada dasarnya, *coach* memfasilitasi proses *coaching* dengan menciptakan suatu area di mana *coachees* dapat melihat, menentukan apa yang harus diatur ulang, apa yang tidak diperlukan lagi, dan di mana celah dapat diisi. *Coach* yang kompeten akan memberi semangat, memperhatikan, dan membantu *coachee* tetap menatap masa depan. Hasilnya, *coachee* membuat keputusan dengan lebih yakin dan lebih cenderung menindaklanjuti rencana mereka sendiri.

Mentoring

Menurut Wulansari dan Fauzi (2023) *mentoring* memiliki beberapa manfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya :

a. Pembelajaran dan pengetahuan organisasi

Karyawan bisa mendapatkan keuntungan dari keahlian dan pengalaman *mentor* yang lebih berpengalaman melalui *mentoring*. Sebagai hasilnya, mereka memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang perusahaan, budaya tempat kerja, dan metode praktis untuk mencapai kesuksesan profesional.

b. Pembinaan karir

Karyawan yang memiliki mentor dapat dibantu oleh mentornya untuk merencanakan dan mengembangkan karirnya. Mentor dapat memberikan panduan tentang cara mencapai tujuan profesional, memberikan gambaran tentang prospek saat ini, dan membantu karyawan dalam menciptakan strategi jangka panjang.

c. Pengembangan kepemimpinan

Tujuan *mentoring* juga untuk membantu membangun kemampuan kepemimpinan. Karyawan dapat belajar tentang tugas dan kewajiban seorang pemimpin dari mentor mereka, yang juga dapat memberikan masukan, maupun umpan balik yang bermanfaat dan membantu mereka mengembangkan kemampuan kepemimpinan yang mereka butuhkan.

Kinerja

Kinerja menurut Mathis & Jackson (2016) mencakup hal-hal yang dilakukan dan tidak dilakukan pekerja, dan hal ini mempengaruhi seberapa besar kontribusi mereka terhadap perusahaan. Menurut Rivai (2015), kinerja diartikan sebagai perilaku yang dapat diamati yang dihasilkan dari pekerjaan yang dilakukan pekerja sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Promosi

Menurut Saparso (2021), promosi merupakan salah satu jenis strategi komunikasi yang digunakan penjual untuk berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan pembeli. Komunikasi yang bersifat menarik, memikat, memberi semangat, dan membujuk disebut promosi. Selain itu, promosi mencakup serangkaian tindakan yang diambil oleh bisnis untuk mengkomunikasikan manfaat barangnya, membujuk dan mengingatkan pelanggan sasaran untuk membeli produk, dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian tindakan yang dikembangkan oleh Kemmis dan McTaggart (2014). Setiap siklus terdiri dari empat tahap yaitu *plan, act, observe, dan reflect*. Perbaikan pada siklus kedua dan seterusnya akan dilakukan berdasarkan refleksi setelah siklus pertama. Siklus tersebut akan dilakukan kembali hingga diperoleh hasil yang diinginkan. Subyek dalam penelitian ini berjumlah 3 orang staf tim promosi di Yayasan Pandhega Jaya.

Penelitian ini menggunakan 5 Instrumen, yaitu :

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No.	Instrumen Penelitian	Fungsi	Aspek yang dinilai	Bentuk Instrumen
1	lembar Evaluasi kinerja	untuk mengetahui peningkatan kinerja dan kemampuan staf	Kinerja staf	Terdiri dari 7 aspek, dengan 5 kriteria penilaian. Sangat baik, baik, cukup, kurang, sangat kurang
2	Checklist pekerjaan	Mengetahui berapa banyak jobdesk yang berhasil dikerjakan sesuai request	jumlah jobdesk yang berhasil dikerjakan	Terdiri dari list jobdesk yang ditugaskan, target waktu penyelesaian, dan tanggal penyelesaian
3	Lembar observasi <i>coach-mentor</i>	Menilai keaktifan <i>coachee-mentee</i> selama mengikuti sesi <i>coaching-mentoring</i>	antusiasme, keterbukaan, komunikasi, komitmen mengikuti arahan, keakraban hubungan	Terdiri dari 5 pertanyaan dengan kategori interval Sangat baik, baik, cukup dan kurang

4	Angket Coachee-mentee	Menilai pertemuan <i>coaching-mentoring</i> sebagai <i>feedback</i> dari tim promosi	proses <i>coaching-mentoring</i> , antusiasme, komunikasi, perhatian dari <i>coach</i> dan kenyamanan selama pertemuan	Terdiri dari 5 pertanyaan dengan kategori interval Sangat baik, baik, cukup dan kurang
5	Anekdotat Record	Untuk mencatat hal-hal yang diperlukan pada saat melakukan observasi	dianalisa secara kualitatif	Catatan deskriptif

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

Tabel 2. Teknik Pengumpulan Data

No.	Instrumen Penelitian	Waktu	Dilakukan oleh
1	Lembar Evaluasi kinerja	- Awal siklus 1 - Akhir siklus 1 - Akhir siklus 2	Peneliti
2	Checklist pekerjaan	- Awal siklus 1 - Akhir siklus 1 - Akhir siklus 2	Staf
3	Lembar observasi <i>coach-mentor</i>	- Akhir siklus 1 - Akhir siklus 2	Peneliti
4	Angket Coachee-mentee	- Akhir siklus 1 - Akhir siklus 2	Staf
5	Anekdotat <i>Record</i>	- Awal siklus 1 - Akhir siklus 1 - Akhir siklus 2	Peneliti

Teknik analisa data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Tabel 3. Teknik Analisis Data

No.	Instrumen Penelitian	Teknik Analisis data
1	Lembar Evaluasi kinerja	skor yang didapat minimal 1 dan maksimal 5. Terdapat 7 aspek yang dinilai. Sehingga apabila tiap pertanyaan mendapat skor maksimal 5, maka nilai maksimal adalah 35.

		Kategori penilaian dengan interval sebagai berikut : sangat baik = 29-35 Baik = 22-28 Cukup = 15-21 Kurang = 8-14 Sangat kurang = 1-7
2	Checklist pekerjaan	$(\text{checklist benar} / \text{total checklist seluruhnya}) \times 100\%$
3	Lembar observasi <i>coach-mentor</i>	<p>skor yang didapat minimal 1,00 - maksimal 4,00. Terdapat 5 pertanyaan sehingga apabila tiap pertanyaan mendapat skor maksimal 4, maka nilai maksimal adalah 20.</p> <p>Kategori penilaian dengan interval sebagai berikut : sangat baik = 17-20 baik = 13-16 Cukup = 9-12 Kurang = 5-8</p>
4	Angket <i>coachee-mentee</i>	<p>skor yang didapat minimal 1,00 - maksimal 4,00. Terdapat 5 pertanyaan sehingga apabila tiap pertanyaan mendapat skor maksimal 4, maka nilai maksimal adalah 20.</p> <p>Kategori penilaian dengan interval sebagai berikut : sangat baik = 17-20 baik = 13-16 Cukup = 9-12 Kurang = 5-8</p>
5	Anekdotat <i>Record</i>	Dipaparkan dalam bentuk deskripsi apabila ada hal khusus yang perlu disampaikan selama siklus berlangsung.

Indikator keberhasilan yang ingin dicapai pada penelitian tindakan dengan metode *coaching* dan *mentoring* ini adalah jika ketiga subyek berhasil mencapai nilai 60% pada checklist pekerjaan, dan Lembar Evaluasi Kinerja mendapatkan kategori baik di angka 22-28.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Observasi Awal

Peneliti melakukan observasi awal untuk mengetahui data kinerja dari tim promosi. Observasi ini dilakukan dengan mengambil data menggunakan lembar evaluasi kinerja dan checklist kuantitas pekerjaan, selain itu peneliti juga melakukan pengamatan melalui grup *whatsapp* tim promosi dan dari berbagai data dan dokumen pekerjaan yang digunakan oleh tim promosi untuk berkoordinasi mengenai pekerjaan mereka. Melalui Observasi awal diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Hasil Lembar Evaluasi Kinerja

Tabel 4. Lembar Evaluasi Kinerja

Subyek	Hasil Lembar Evaluasi Kinerja
DI	21
EP	13
GT	19

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Melalui lembar evaluasi kinerja diperoleh hasil subyek DI memperoleh nilai 21, subyek GT memperoleh nilai 19, yang merupakan kategori cukup. Sedangkan subyek EP memperoleh nilai 13, yang mendapatkan kategori kurang.

b. Checklist Pekerjaan

Tabel 5. Checklist Pekerjaan

Subyek	Total Jobdesk	Tepat Deadline	Persentase
DI	18	11	61,11%
EP	6	1	16,67%
GT	7	3	42,86%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Melalui lembar checklist kuantitas pekerjaan dimana checklist kuantitas pekerjaan ini berisi pekerjaan-pekerjaan subyek yang berhubungan dengan promosi didapatkan data dimana DI memperoleh nilai 61,1%, GT 42,8% dan EP 16,6%.

Setelah memperoleh data dari observasi awal, peneliti kemudian melakukan perencanaan. Selanjutnya peneliti melakukan pelaksanaan tindakan yaitu *coaching* dan *mentoring* untuk membantu staf tim promosi dalam meningkatkan kinerjanya.

2. Siklus Pertama

Siklus pertama tindakan dilakukan sebanyak lima kali pertemuan yang berfokus pada *remotivating staff* (membangun hubungan yang baik antar staf), *progressing project* (membangun kerjasama tim) dan *solving problem* (membangun komunikasi). Selama siklus berlangsung, peneliti juga melakukan observasi. Peneliti melakukan pengamatan interaksi dan respon yang terjadi selama proses *coaching* dan *mentoring*, dan juga interaksi yang terjadi dalam pekerjaan. Berdasarkan tindakan yang dilakukan pada siklus pertama diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Hasil Lembar Evaluasi Kinerja

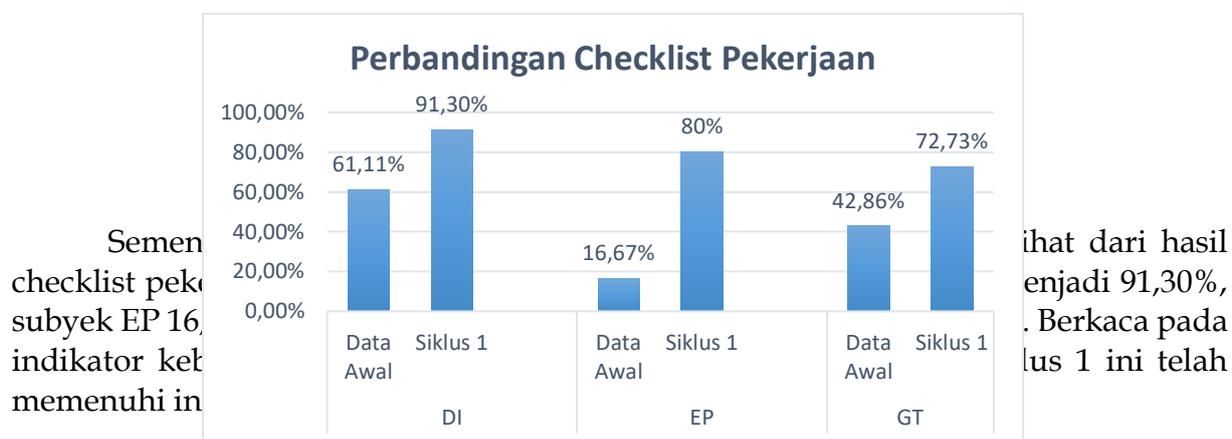
Gambar 1. Perbandingan Total Lembar Evaluasi Kinerja - Siklus 1



Nampak dari total akhir lembar evaluasi kinerja, ketiga subyek mengalami peningkatan. Subyek DI meningkat dari 21 menjadi 25 yaitu masuk dalam kategori baik, subyek EP, meningkat dari 13 menjadi 21, masuk dalam kategori cukup, dan subyek GT, meningkat dari 19 menjadi 25, masuk dalam kategori baik. Berkaca pada indikator keberhasilan, pada siklus 1 ini, hasil yang diperoleh subyek EP belum terpenuhi.

b. Checklist Pekerjaan

Gambar 2. Perbandingan Checklist Pekerjaan – Siklus 1



c. Lembar Observasi *coach-mentor*

Tabel 6. Hasil Lembar Observasi *coach-mentor*

Subyek	Hasil Lembar Observasi <i>coach-mentor</i>	Kategori
DI	16	Baik
EP	16	Sangat Baik
GT	19	Baik

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Melalui lembar observasi *coach-mentor* diperoleh hasil seperti yang terdapat pada tabel 6. Dimana respon ketiga subyek dalam mengikuti *coaching* dan *mentoring* masuk dalam kategori baik.

d. Angket *coachee-mentee*

Tabel 7. Angket *coachee-mentee*

Subyek	Hasil Angket <i>coachee-mentee</i>	Kategori
DI	19	Sangat Baik
EP	20	Sangat Baik
GT	16	Baik

Hasil *coachee-*

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan hasil angket *coachee-mentee* yang diisi oleh subyek penelitian maka diperoleh data 2 dari 3 subyek merasakan manfaat yang sangat baik dari proses *coaching-mentoring* yang telah dilakukan, sedangkan 1 subyek merasakan manfaat yang baik dari proses *coaching-mentoring* ini.

e. Anecdotal Record

Tabel 8. Rangkuman Anecdotal Record

Nama	Rangkuman anecdotal record
DI	- Di awal pertemuan, seringkali tidak memahami kalimat yang dilemparkan oleh rekannya. - Belum berani memimpin tim ini karena merasa paling muda
EP	- Tipe yang membaca keadaan dahulu sebelum terbuka dengan orang lain karena ada trauma hubungan di masa lalu - Sulit berinisiatif, sehingga harus didahului oleh orang lain untuk bertindak, kemudian ia akan mengikuti
GT	- Sedang mengerjakan tanggung jawab di area penerimaan siswa baru sehingga beberapa pekerjaan promosi sedikit terbengkalai - Tipe kepribadiannya memang kurang teratur sehingga cukup menjadi tantangan dalam hal ketepatan waktu

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Secara keseluruhan, seluruh proses *coaching mentoring* yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Ketiga subyek mampu mengikuti proses *coaching mentoring* dengan baik. Namun peneliti melihat ada hal-hal yang masih perlu ditingkatkan dari masing-masing subyek agar kinerjanya lebih maksimal.

Rencana perbaikan pada siklus selanjutnya yang dilakukan adalah peneliti mempertemukan ketiga subyek untuk bekerja bersama serta melakukan proses *coaching mentoring* beberapa kali secara langsung agar dapat langsung mempraktekkan kerjasama dan komunikasi dalam tim. Peneliti juga akan lebih berfokus pada hal-hal yang masih perlu ditingkatkan oleh tiap-tiap subyek seperti kualitas pekerjaan dan memberikan motivasi agar ketiga subyek dapat mengerjakan pekerjaannya dengan maksimal.

3. Siklus Kedua

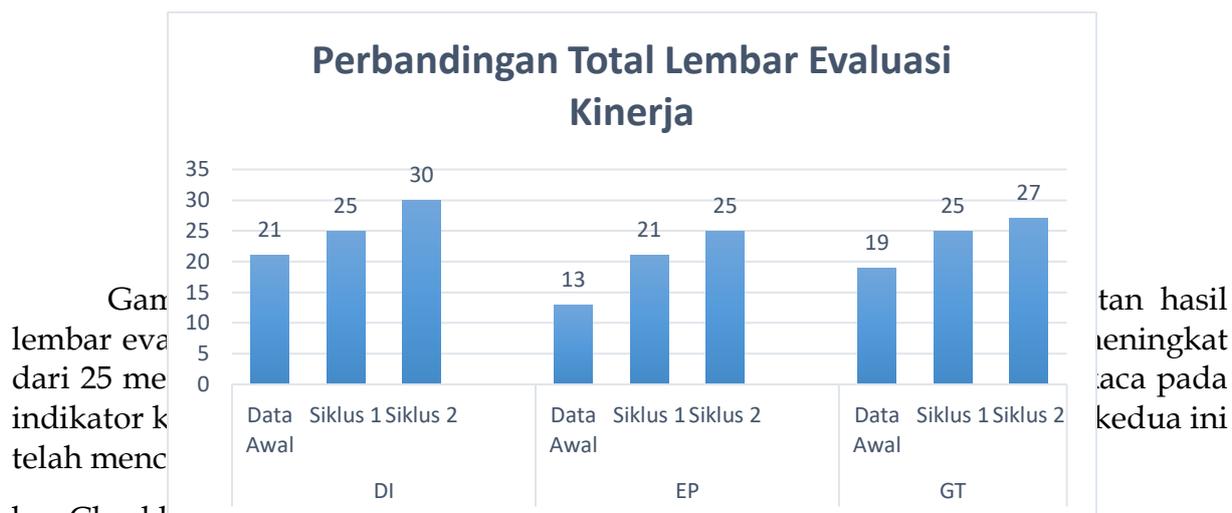
Siklus kedua tindakan dilakukan sebanyak empat kali pertemuan yang lebih banyak berfokus pada membangun keahlian ketiga subyek agar kualitas kerja lebih maksimal, melatih kepemimpinan terutama pada subyek DI, fokus pada pengaturan waktu dalam bekerja pada subyek GT, dan mendorong subyek EP untuk lebih berani

Penggunaan Metode Coaching dan Mentoring untuk Meningkatkan....

terbuka dan bekerjasama. Setelah siklus 2 berakhir, kembali terjadi peningkatan kinerja walaupun tidak begitu signifikan. Berdasarkan tindakan yang dilakukan pada siklus pertama diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Hasil Lembar Evaluasi Kinerja

Gambar 3. Perbandingan Total Lembar Evaluasi Kinerja – Siklus 2



b. Checklist Pekerjaan

Gambar 4. Perbandingan Checklist Pekerjaan – Siklus 1



c. Lembar Observasi

Subyek	Hasil Lembar Observasi coach-mentor	Kategori
DI	20	Sangat Baik
EP	20	Sangat Baik
GT	19	Sangat Baik

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Melalui lembar observasi *coach-mentor* diperoleh hasil seperti yang terdapat pada tabel 9. Dimana respon ketiga subyek dalam hal antusiasme, keterbukaan, komunikasi, komitmen mengikuti arahan, keakraban hubungan mengikuti *coaching* dan *mentoring* masuk dalam kategori sangat baik.

d. Angket *coachee-mentee*

Tabel 10.

Angket
mentee

Subyek	Hasil Angket <i>coachee-mentee</i>	Kategori
DI	20	Sangat Baik
EP	20	Sangat Baik
GT	20	Sangat Baik

Hasil
coachee-

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan hasil angket *coachee-mentee* yang diisi oleh subyek penelitian maka diperoleh data dimana ketiga subyek merasakan manfaat yang sangat baik dari proses *coaching-mentoring* yang telah dilakukan.

e. Anecdotal Record

Tabel 11. Rangkuman Anecdotal Record

Nama	Rangkuman anecdotal record
DI	- Pada saat pertemuan secara langsung nampak <i>struggle</i> karena harus beradaptasi dengan cuaca, kondisi dan tempat di NTT
EP	- Lebih mudah membangun komunikasi terutama di grup
Semua subyek	- Beban pekerjaan pada saat siklus kedua lebih berat dibandingkan sebelumnya karena sedang mempersiapkan kegiatan wisuda sekolah dan ujian sekolah

Sumber : Data Olahan Penulis, 2024

Coaching-mentoring yang dilakukan pada siklus 1 dan 2 ini pada dasarnya memperlihatkan hasil yang positif dalam meningkatkan kinerja tim promosi di Yayasan Pandhega Jaya. Dan mengacu pada indikator keberhasilan, pada siklus kedua ini, ketiga subyek telah berhasil mencapai indikator keberhasilan yang ditetapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tindakan *coaching* dan *mentoring* ini mampu meningkatkan kinerja staf dari segi kehadiran, kualitas kerja, kuantitas kerja, keterampilan komunikasi, kerjasama tim, kemampuan adaptasi dan kemampuan perencanaan kerja. Semua subyek mengalami peningkatan dari pra siklus ke siklus I,

dan dari siklus I ke siklus II. Pada akhir siklus II, subyek terbukti mencapai indikator keberhasilan dimana ketiga subyek mencapai nilai 60% pada checklist pekerjaan, dan lembar evaluasi kinerja mendapatkan kategori baik di angka 22-28.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tindakan *coaching* dan *mentoring* yang dilakukan oleh peneliti berhasil meningkatkan kinerja tim promosi di Yayasan Pandhega Jaya, Sidoarjo.

REFERENSI

- Arsendatama, A. (2016). *Melampaui Batas Leadership dengan Coaching*. Jakarta Selatan : Alkemis Dikse Tee
- Kemmis dkk. (2014). *The Action Research Planner – Doing Critical Participatory Action Research*. Singapore : Springer
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Mathis, R. L., & J. H. Jackson. (2016). *Human Resource Management*. Edisi 10 Jilid 3. Jakarta : Salemba Empat
- Rivai, & Basri. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Press
- Saparso. (2021). *Marketing Process : Menciptakan Nilai Bagi Pelanggan*. Jakarta : Ukrida Press
- Slamet, Rochmad. (2023). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Sekolah Tinggi Manajemen IMMI
- Whitmore, J. (2009). *Coaching for Performance: Growing Human Potential and Purpose – The Principles and Practice of Coaching and Leadership*. 4th Edition. London : Nicholas Brealey Publishing
- Wilson, Carol. (2007). *Best Practice in performance Coaching*. London : Kogan Page
- Agustine, Ine. (2022). "Analisis Peran Media Sosial Dalam Strategi Marketing di Era Pandemi Covid-19". Vol 16 No 2 (2022): TRANSPARANSI Jurnal Ilmu Administrasi
- Almubarok, M. Farizi. (2019). "Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan melalui Konflik Kerja pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Malang". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 7 no 2*
- Aziz, Nur dan Dewanto, Joko. (2022). "Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard (Studi Kasus Universitas Tangerang Raya)". *MAMEN (Jurnal Manajemen) Vol. 1 No. 2 (2022) 168 – 177*
- Hilali, dkk. (2020). "Coaching and Mentoring. Concepts and Practices in Development of Competencies: A Theoretical Perspective". *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences Vol. 10 (1), pp. 41-54*
- Hutahaean, dkk. (2023). "Analisis Coaching dan Mentoring Terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Motivasi Kerja". *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu) Vol. 12 No. 02, Juni 2023*

- Lalitaratri, Titah. (2023). "Pengaruh *Coaching*, *Mentoring*, dan *Coworker Support* Terhadap *Job Performance* Pada Pegawai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk". *SINOMIKA JOURNAL VOLUME 2 NO.1 2023*
- Katherin dan Bernarto, Innocentius. (2021). *Coaching, Mentoring, dan Konseling Karier* Sebagai Faktor yang Mempengaruhi Kinerja PNS Badan Kepegawaian Negara". *Civil Service VOL. 15, No.2, November 2021* : 81 - 93
- Khonsa, Zanuba Arrasyi dan Palupi, Majang. (2023). "Program Pengembangan Kompetensi Karyawan Melalui *Coaching* dan *Mentoring* Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan: Kasus pada Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia". *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 7989-8002*
- Moen, F., & Allgood, E. (2009). *Coaching and the effect on self-efficacy*. *Organization Development Journal*
- Nazifah, Lisa. (2021). "Pengaruh *Coaching* dan *Mentoring* Terhadap Kualifikasi Kelulusan Pelatihan Dasar CPNS Guru SD". *HOLISTIKA : Jurnal Ilmiah PGSD Volume V No. 1 Mei 2021*
- Nugroho, dkk. (2021). "Manager as Coach: Ekskalasi Kinerja Pegawai melalui Managerial Coaching". *Edukatif : Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 3 Nomor 6 Tahun 2021*
- Pangestu, dkk. (2022). "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan, Kualitas dan Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Kinerja)". *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan Vol. 4, No. 2, November 2022*
- Sugiarti, Sri. (2024). "Penerapan *Coaching* dan *Mentoring* untuk Meningkatkan Kinerja Guru Dalam Pelaksanaan Pembelajaran". *Adi Karsa: Jurnal Teknologi Komunikasi Pendidikan Volume 15, Number 1, 2024*
- Wulansari, Femmy dan Fauzi, Achmad. (2023). "Pengaruh *Coaching* dan *Mentoring* Terhadap Kinerja Pegawai". *JURNAL JAMAN Vol 3 No.1 April 2023*
- Zeng, dkk. (2020). "*How Does Mentoring Affect Protégés' Adaptive Performance in the Workplace: Roles of Thriving at Work and Promotion Focus*". *Frontiers in Psychology 11 (September)*
- Serrat, Olivier. (2009). *coaching and mentoring*. Diakses pada tanggal 13 Maret 2024 dari https://www.researchgate.net/publication/318018824_Coaching_and_Mentoring