

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Makassar Sentral

Mashudi Gani¹, Muhammad Syahrir²

Politeknik Maritim AMI Makassar

Abstrak

Pemberian beban kerja yang efektif dianggap sangat penting bagi suatu perusahaan karena memungkinkan perusahaan untuk menilai sejauh mana karyawan dapat menanggung beban kerja maksimal dan dampaknya terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral. Data yang diperoleh dari 127 responden digunakan untuk menganalisis sikap responden terhadap variabel beban kerja dan kinerja berdasarkan faktor demografis dengan menggunakan uji Chi-Square. Hasil uji Chi-Square menunjukkan adanya perbedaan sikap responden terhadap variabel beban kerja dan kinerja berdasarkan demografik responden. Selain itu, analisis Rank Spearman menunjukkan bahwa variabel beban kerja memiliki korelasi dengan variabel kinerja, meskipun tingkat korelasinya rendah untuk beberapa sub variabel. Untuk lebih mendalam, penelitian menggunakan teknik analisis statistika Structural Equation Modelling (SEM) berbasis variance dengan Metode Partial Least Square (PLS). Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral pada tingkat signifikansi 5%. Oleh karena itu, hipotesis awal diterima dengan t hitung sebesar 13.45, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1.96. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Kinerja Karyawan*

Abstract

Providing an effective workload is considered very important for a company because it allows the company to assess the extent to which employees can bear the maximum workload and its impact on overall company performance. The aim of this research is to assess the effect of workload on employee performance at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Central Makassar Branch. Data obtained from 127 respondents was used to analyze respondents' attitudes towards workload and performance variables based on demographic factors using the Chi-Square test. The results of the Chi-Square test show that there are differences in respondents' attitudes towards workload and performance variables based on the respondents' demographics. In addition, Spearman Rank analysis shows that the workload variable has a correlation with the performance variable, although the level of correlation is low for several sub-variables. To be more in-depth, the research uses variance-based Structural Equation Modeling (SEM) statistical analysis techniques with the Partial Least Square (PLS) method. The results of the analysis show that workload has a direct positive and significant influence on the performance of PT employees. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Central Makassar

Branch at a significance level of 5%. Therefore, the initial hypothesis is accepted with a calculated t of 13.45, which is greater than the t table of 1.96. This shows that there is a significant positive influence between workload and employee performance.

Keywords: *Workload, Employee Performance*

PENDAHULUAN

Manusia dianggap sebagai aset utama dalam sebuah organisasi, sehingga pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya manusia (SDM) harus dilakukan secara seimbang dan manusiawi. Menurut Bandar dan Manar (2012), SDM dianggap sebagai aset terbesar bagi suatu organisasi. Cao dan Yu (2007) mendefinisikan SDM sebagai kemampuan pekerja yang berkontribusi pada pembangunan ekonomi dan sosial secara menyeluruh, termasuk kemampuan intelektual dan fisik. Lebih dari sekadar merujuk pada individu, SDM juga mencakup bakat, kompetensi, ide, energi, produktivitas, dan kinerja kolektif dari suatu perusahaan (Khadijeh dan Sumangala, 2013).

Dalam konteks visi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, yang mengutamakan kepuasan nasabah, perusahaan ini terus melakukan ekspansi bisnis sambil meningkatkan pelayanan kepada nasabah, baik melalui layanan operasional maupun e-banking. Sebagai bagian dari upaya ekspansi bisnis, PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot menetapkan target yang lebih tinggi setiap tahun, minimal melampaui pencapaian kinerja tahun sebelumnya. Untuk mencapai tujuan ini, penerapan strategi SDM yang tepat sangat diperlukan. Malik (2009) menyatakan bahwa strategi SDM yang baik dapat mendorong praktik-praktik SDM yang inovatif, progresif, dan berkinerja tinggi. Untuk mendukung penerapan strategi SDM yang tepat, manajemen sumber daya manusia yang efektif juga diperlukan. Manajemen sumber daya manusia dianggap sebagai faktor kunci untuk kesuksesan bisnis, dengan tanpa adanya manajemen yang baik, visi yang jelas, dan peluang akan terbuang percuma (Akbar, 2013).

Pertambahan target Rencana Kerja Anggaran (RKA) tidak hanya merupakan tanggung jawab dari tim pemasaran, tetapi juga menjadi beban bagi seluruh karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral. Sebagai contoh, ketika seorang pemasar berhasil mendapatkan nasabah, baik itu nasabah pinjaman maupun nasabah simpanan, bagian pemasaran akan menyampaikan berkas aplikasi pembukaan rekening kepada bagian operasional untuk diproses pembuatan rekening. Khusus untuk nasabah pinjaman, ketika rekeningnya dibuat oleh bagian operasional secara bersamaan, bagian administrasi kredit (ADK) akan menangani semua aspek yang berkaitan dengan legalitas hukum. Dengan demikian, jika beban kerja seorang pemasar meningkat, maka beban kerja karyawan lainnya juga akan ikut meningkat. Menurut definisi Menpan (1997), beban kerja adalah kumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Bertambahnya target yang harus dicapai oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral juga berarti peningkatan beban kerja bagi karyawan. Menurut Setyawan dan Kuswati (2006), jika beban kerja terus-menerus bertambah tanpa pembagian yang sesuai, kinerja karyawan dapat menurun. Simamora (2001) mendefinisikan kinerja sebagai proses di mana organisasi mengevaluasi

pelaksanaan kerja individu. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007), melibatkan aspek intrinsik, seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen personal, serta aspek ekstrinsik, seperti kepemimpinan dan dukungan tim di dalam organisasi. Faktor-faktor ini saling berinteraksi untuk membentuk kualitas kinerja karyawan.

METODOLOGI

Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif melalui pendekatan survei. Melalui metode ini, peneliti bertujuan untuk memberikan gambaran yang rinci mengenai sikap responden terhadap beban kerja, khususnya terkait pemberian beban kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral. Analisis mencakup kondisi saat ini dan harapan karyawan, serta hubungannya dengan kinerja mereka. Tujuan utama penelitian ini adalah memberikan informasi dan masukan kepada pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral terkait pelaksanaan pemberian beban kerja.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui survei langsung kepada responden, sementara data sekunder bersumber dari informasi yang telah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai cara untuk teknik pengumpulan data yang disesuaikan dengan judul penelitian. Menurut Dollyono (2008), teknik pengumpulan data melibatkan beberapa teknik yakni penelitian Lapangan (Field Work Research) yang melibatkan penelitian langsung di lapangan atau objek penelitian untuk memperoleh data primer melalui metode survei. Penulis menggunakan daftar pertanyaan terstruktur (kuisisioner) yang diisi secara tertulis oleh responden mengenai beban kerja yang diberikan.

Penelitian Kepustakaan (Library Research), penulis melakukan orientasi dari berbagai informasi yang terdapat pada literatur yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.

Wawancara yakni pengumpulan data dilakukan secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual dengan responden. Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai sikap, keyakinan, dan perasaan terhadap beban kerja yang diberikan.

Dokumentasi: Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai gambaran perusahaan secara umum dan kebijakan pengembangan sumber daya manusia yang telah dijalankan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral, dengan jumlah responden sebanyak 127 orang. Penelitian ini menggunakan seluruh populasi (metode sensus) karena keterbatasan jumlah populasi, sehingga diperlukan pengambilan sikap dari seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral agar dapat menangkap keragaman sikap berdasarkan faktor-faktor demografik seperti usia dan pendidikan, serta faktor-faktor non-demografik seperti jabatan dan golongan. Peningkatan keragaman sikap pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral diharapkan dapat meningkatkan presisi data pada saat analisis menggunakan alat analisis Chi Square. Setelah mendapatkan keragaman sikap

responden berdasarkan faktor demografik, dilakukan analisis Rank Spearman untuk mengetahui kedalaman pengaruh beban kerja terhadap kinerja.

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah disajikan, penulis menyusun hipotesis untuk mengidentifikasi masalah dan tujuan penelitian. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- a. H_0 (Hipotesis Nol): Tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel beban kerja dengan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral.
- b. H_a (Hipotesis Alternatif): Terdapat hubungan signifikan antara variabel beban kerja dengan kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral.

Dengan hipotesis ini, penelitian bertujuan untuk menguji apakah adanya beban kerja yang diberikan kepada karyawan memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja mereka. Analisis statistik yang diterapkan pada data yang dikumpulkan akan membantu dalam mengambil kesimpulan terkait hubungan antara variabel beban.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dan reliabilitas instrument (alat ukur) penting dilakukan untuk memastikan bahwa daftar kuisioner yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat kelayakan dan keandalan yang memadai. Menurut Nugroho (2005), uji validitas digunakan untuk menilai kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan, terutama dalam mendefinisikan suatu variabel. Kerangka konsep yang telah didefinisikan secara operasional, termasuk semua variabel baik variabel terikat maupun variabel bebas, dijabarkan dalam bentuk item pertanyaan-pertanyaan.

Validitas dapat diartikan sebagai sejauh mana alat pengukur tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam daftar kuisioner sesuai dengan konsep yang diukur atau konstruk yang ingin diukur. Untuk uji validitas, dapat digunakan metode seperti uji validitas konten, uji validitas kriteria, atau uji validitas konstruk, tergantung pada karakteristik penelitian.

Selanjutnya, reliabilitas mengacu pada keandalan atau konsistensi alat pengukur. Reliabilitas mengukur sejauh mana alat pengukur tersebut memberikan hasil yang stabil dan konsisten jika diulang pada waktu yang berbeda namun dalam situasi yang sama. Reliabilitas mencerminkan seberapa baik alat pengukur dapat diandalkan untuk mengukur suatu variabel.

Dengan melalui uji validitas dan reliabilitas, penelitian dapat memastikan bahwa data yang diperoleh dengan menggunakan alat ukur (kuisioner) dapat menjawab tujuan penelitian dan memberikan hasil yang dapat diandalkan.

Sikap Responden Berdasarkan Faktor Demografik Terhadap Variabel Beban Kerja Dan Kinerja

Penelitian ini mencakup analisis sikap karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral berdasarkan faktor demografik terhadap variabel beban kerja dan kinerja, dengan fokus pada perbedaan respon antara kelompok

berdasarkan jenis kelamin. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5%. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan sikap antara karyawan pria dan wanita terkait dengan tantangan organisasi, dan karyawan pria dan wanita menghadapi tantangan organisasi dengan cara yang berbeda. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pria dan wanita di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral dapat dipengaruhi oleh perbedaan sikap terhadap beban kerja.

Namun, penting untuk mencatat bahwa perbedaan ini mungkin tidak hanya tergantung pada jenis kelamin tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti pengalaman kerja, tingkat pendidikan, atau faktor-faktor demografik dan non-demografik lainnya. Analisis lebih lanjut dapat dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mungkin memengaruhi perbedaan sikap dan kinerja antara karyawan pria dan wanita di perusahaan tersebut.

Analisis Rank Spearman

Berdasarkan kategori penilaian koefisien korelasi yang dikemukakan oleh sugiyono (2006), tabel dibawah ini menunjukkan bahwa korelasi yang tertinggi adalah antara tuntutan peran dengan variabel organisasi memiliki hubungan yang sedang yakni sebesar 0.402 dan korelasi yang rendah adalah tuntutan kerja dengan variabel organisasi yaitu sebesar-0.016. untuk sub variabel lainnya saling memiliki korelasi namun tingkat korelasinya rendah.

Tabel 1 hasil analisis rank spearman antara variabel beban kerja dengan kinerja

	Spearman's rho		Tantangan Individu	Tantangan Psikologi	Tantangan Organisasi
Tuntutan Kerja	Correlation	Coefficient	.041	.094	-.016
	Sig. (2-tailed)		.648	.293	.860
	N		127	127	127
Tuntutan Peran	Correlation	Coefficient	.197	.135	.401
	Sig. (2-tailed)		.027	.130	.000
	N		127	127	127
Tuntutan hubungan antar pribadi	Correlation	Coefficient	.111	.148	.336
	Sig. (2-tailed)		.213	.097	.000
	N		127	127	127

Hasil analisis antara variabel beban kerja dan variabel kinerja tidak selalu menunjukkan hasil yang signifikan adalah langkah yang bijak. Beberapa faktor lain, seperti motivasi, gaya kepemimpinan, atau variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian, dapat memengaruhi hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan.

Penyebab ketidaksignifikan hasil analisis dapat berasal dari kompleksitas interaksi antarvariabel di dalam lingkungan organisasi. Variabilitas dalam data atau faktor-faktor kontekstual yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian dapat menyebabkan hasil yang tidak konsisten atau tidak signifikan.

Metode Partial Least Square (PLS)

Partial Least Square (PLS) adalah metode analisis statistika multivariat yang digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel-variabel dalam model. Jika

hasil analisis PLS menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t -tabel, dan nilai p (tingkat signifikansi) kurang dari α (tingkat signifikansi yang telah ditentukan, misalnya 0.05), maka kita dapat menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). Hasil t hitung sebesar 13.45 lebih besar dari t -tabel sebesar 1.96, dan p -value sebesar 0.10882 kurang dari α 0.05 (tingkat signifikansi 5%). Oleh karena itu, berdasarkan kriteria tersebut, Anda dapat menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Makassar sentral pada tingkat signifikansi 5%. Kriteria tersebut dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini;

Kriteria goodness of fit

<i>Goodness of fit</i>	<i>Cut off Hasil</i>	<i>Keterangan</i>
<i>RMSEA (Root mean square error of approximation)</i>	≤ 0.08	<i>Good Fit</i>
<i>GFI</i>	≥ 0.90	<i>Good Fit</i>
<i>CFI</i>	≥ 0.90	<i>Good Fit</i>
<i>NFI</i>	≥ 0.95	<i>Good Fit</i>

Berdasarkan temuan penelitian dan keterkaitannya dengan teori Malik (2009), disarankan untuk mengidentifikasi praktik-praktik SDM yang dapat meningkatkan inovasi, progresivitas, dan kinerja tinggi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Makassar Sentral. Prioritas praktik-praktik tersebut dapat diurutkan berdasarkan koefisien korelasi dan signifikansi statistik yang ditemukan menggunakan metode Rank Spearman.

Prioritas pertama yang diusulkan adalah pada aspek "Tuntutan Peran." Tuntutan peran mencakup tekanan yang diberikan kepada karyawan sebagai fungsi dari peran tertentu dalam organisasi. Untuk mengatasi konflik peran, diperlukan sinkronisasi antar karyawan untuk menghindari atau mengatasi ekspektasi yang sulit dipenuhi. Disarankan untuk meningkatkan pemahaman mengenai peran masing-masing karyawan melalui kegiatan seperti Forum Peningkatan Kinerja (FPK) yang diadakan secara periodik oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Makassar Sentral. Forum tersebut dapat menjadi platform untuk saling mengenal dan memahami peran rekan kerja, dengan harapan dapat mengurangi konflik peran dan memfasilitasi pemecahan masalah yang muncul dalam pekerjaan.

Rekomendasi ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih kooperatif dan meminimalkan potensi konflik, sehingga memungkinkan karyawan untuk lebih fokus pada tugas-tugas utama mereka dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Prioritas kedua dalam skala praktik-praktik SDM yang diusulkan adalah "Tuntutan Hubungan Antar Pribadi." Tuntutan ini mencakup tekanan yang berasal dari interaksi antar karyawan, kurangnya dukungan sosial, dan hubungan antar pribadi yang buruk yang dapat menyebabkan tingkat stres yang tinggi. Untuk mengatasi permasalahan ini, disarankan untuk memperkuat kembali budaya kekeluargaan yang sudah ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral.

Fokusnya adalah meningkatkan hubungan antar pribadi, baik dalam tingkat kerja sama antar individu secara vertikal maupun horizontal, dan antar bagian.

Meskipun budaya kekeluargaan sudah menjadi fokus, namun perlu ada penyempurnaan karena adanya perekrutan karyawan baru seiring dengan ekspansi bisnis yang semakin luas. Aktivitas penyempurnaan dalam hubungan antar pribadi dapat diintegrasikan dalam Forum Peningkatan Kinerja (FPK) yang diadakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral setiap tahunnya. Forum tersebut dapat menjadi platform untuk membangun hubungan yang lebih baik antar karyawan, membahas permasalahan, dan meningkatkan dukungan sosial di antara anggota tim.

Prioritas ketiga adalah "Tuntutan Kerja." Tuntutan ini terjadi ketika beban kerja melebihi kemampuan individu, dan situasi ini dapat menciptakan tekanan yang signifikan. Terlebih lagi, kontrol atau kendali dari atasan di lokasi kerja dapat memperburuk ketidakseimbangan ini. Disarankan untuk mengimplementasikan suatu tes yang dapat mengukur kemampuan karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Tes ini dapat membantu atasan untuk mempertimbangkan kemampuan bawahannya saat menetapkan tugas dan tanggung jawab. Pengukuran kemampuan ini dapat menjadi bagian dari agenda dalam Forum Peningkatan Kinerja (FPK) yang diadakan setiap tahun untuk mengurangi tekanan yang mungkin dirasakan oleh karyawan.

Rekomendasi ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih solid, kooperatif, dan mendukung pertumbuhan karyawan secara individu dan kolektif.

SIMPULAN

Dalam analisis ini, disimpulkan bahwa terdapat perbedaan sikap terhadap beban kerja dan kinerja berdasarkan beberapa variabel. Pertama, terdapat perbedaan sikap berdasarkan jenis kelamin, khususnya dalam menghadapi tantangan organisasi. Kedua, perbedaan sikap juga muncul berdasarkan masa kerja, terutama terkait dengan tuntutan kerja, tuntutan peran, dan tantangan individu. Selain itu, perbedaan sikap tercermin berdasarkan tempat tinggal, terutama pada tantangan individu dan tantangan psikologi.

Hasil korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dan kinerja. Korelasi tertinggi terjadi antara tuntutan peran dengan variabel organisasi, sementara korelasi terendah terjadi antara tuntutan kerja dengan variabel organisasi. Secara keseluruhan, beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Makassar Sentral.

Referensi:

Akbar A. 2013. Significance of human resource management in organizations: linking global practices with local perspective. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 4(1): 78-87.

- Bandar A, Manar AQ. 2012. The effect of human resource management practices on job involvement in selected private companies in Jordan. *Canadian Social Science*, 8(2): 50-57.
- Cao X, Yu K. 2007. Human resources management problems and countermeasures in private enterprises. *National Business (Economic Theory Studies)*, 1(1): 1-4.
- Dollyono E. 2008. Analisis Korelasi Penilaian Kinerja dengan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas PJU dan SJU DKI Jakarta [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Katefina V. 2013. Approaches to the term "appraisal" in the area of human resource management. *Scientific Papers of the University of Pardubice*, 1(1): 160-169.
- Khadijeh KP, Sumangala C. 2013. Development of human resource accounting (HRA) research in the capital market: evidence from India. *Golden Research Thoughts*, 2(11): 1-4.
- Malik N. 2009. Peran strategi sumber daya manusia terhadap kinerja pasar perusahaan perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 10(1): 48-68.
- Mangkuprawira S, Hubeis AV. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta (ID): Ghalia Indonesia.
- [Menpan] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 1997. Definisi Beban Kerja. [internet]. [diunduh 12 Oktober 2011]. Tersedia pada: <http://www.bkn.go.id>.
- Nugroho BA. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Edisi Pertama. Yogyakarta (ID): CV. Andi Offset
- Pettijohn CE, Taylor AJ. 2000. Research note: an exploratory analysis of salesperson perceptions of the criteria used in performance appraisal, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 20(2): 68-76.
- Setyawan AA, Kuswati R. 2006. Teknologi informasi dan reposisi fungsi manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Benefit*, 10(1): 109-116.
- Simamora H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-4. Yogyakarta (ID): STIE YKPN.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Edisi ke-7. Bandung (ID): CV Alfabeta.
- Umar H. 2002. *Desain Penelitian MSDM dan perilaku karyawan*. Jakarta (ID): Rajawali Pers