

Terbit online pada laman web jurnal: <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/jamr>

eISSN: 2797-2917

# Journal of Applied Management Research

## Pengaruh Kompetensi dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI

Eko Nopan Ardianto<sup>1\*</sup>, Tatan Sukwika<sup>2</sup>, Suesilowati Suesilowati<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, Jakarta

<sup>2</sup> Sekolah Pascasarjana, Universitas Sahid, Jakarta

### ABSTRACT

**[The Influence of Competence and Employee Engagement on the Performance of Public Relations Employees of the DPR RI PKS Fraction for the 2019-2024 Period]** This study aims to determine and analyze the effect of competence and employee engagement on the performance of public relations employees of the DPR RI PKS Fraction for the period 2019-2014. The research method used is descriptive quantitative with a causal approach. The population in this study were all public relations employees of the DPR RI PKS Fraction for the period 2019-2024, the sample used was 205 respondents. The results of the study found that partially competence had a significant effect on the performance of public relations employees of the PKS Fraction DPR RI for the 2019-2024 period. Employee engagement partially has a significant effect on the performance of public relations employees of the DPR RI PKS Fraction for the 2019-2024 period. Simultaneously or together, competence and employee engagement have a significant effect on the performance of public relations employees of the PKS Fraction DPR RI for the 2019-2024 period. In an effort to improve the performance of public relations employees of the DPR RI PKS Fraction for the 2019-2024 period, it is necessary to increase employee competence and employee engagement.

Keywords: Competence, Employee Engagement, Employee Performance

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan humas Fraksi PKS DPR RI periode 2019-2014. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI periode 2019-2024, sampel yang digunakan adalah 205 responden. Hasil penelitian menemukan bahwa secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024. *Employee engagement* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024. Secara simultan atau bersama-sama kompetensi dan *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024. Dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024 perlu ditingkatkan kompetensi karyawan dan *employee engagement*.

Kata kunci: Kompetensi, Employee Engagement, Kinerja Karyawan

\*Alamat korespondensi

Alamat Institusi: Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan Jakarta 10270

E-mail: [ekonovan1@gmail.com](mailto:ekonovan1@gmail.com)

Histori Artikel:

Naskah masuk (*received*) : 20-06-2021

Naskah revisi (*revised*) : 13-09-2021

Naskah diterima (*accepted*) : 06-11-2021

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting bagi suatu organisasi. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang penting agar kegiatan organisasi dapat berjalan dengan lancar. Salah satu upaya yang dapat ditempuh untuk mencapai tujuan organisasi adalah dengan cara mengelola, mengembangkan, memelihara dan mempertahankan karyawan yang dimilikinya sehingga tercapai karyawan yang berkualitas.

Tujuan suatu organisasi dapat tercapai karena adanya upaya para pelaku yang terdapat pada organisasi. Dalam hal ini terdapat hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi. Dapat dikatakan bahwa bila kinerja karyawan tinggi, maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga tinggi. Kinerja seorang karyawan akan tinggi bila dia mempunyai kompetensi atau keahlian yang tinggi, bersedia bekerja karena digaji sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan jenjang karir di masa depan yang lebih baik dan lain sebagainya. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingginya tingkat kinerja karyawan pada suatu organisasi antara lain: gaya kepemimpinan, penempatan karyawan, pelatihan, budaya organisasi, kompetensi, *employee engagement*, dan lain sebagainya.

Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016). Spencer & Spencer (dalam Palan, 2007) mengemukakan kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi, konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja. Kompetensi karyawan yang tinggi diharapkan dapat bekerja dengan fokus, memiliki kerjasama, dapat menyelesaikan masalah, bekerja dengan motivasi tinggi, memiliki jiwa pemimpin sehingga keadaan ini dapat berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.

Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi *employee engagement* atau keterikatan karyawan. *Engagement* adalah sikap yang positif, penuh makna, dan motivasi yang dikarakteristikan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli & Bakker, 2003). Pembenahan sumber daya manusia sangat diperlukan dalam memulihkan kinerja perusahaan. Sumber daya manusia memang komplek tidak seperti faktor produksi yang lain, sumber daya manusia memerlukan pengelolaan yang baik, dibina dan dikembangkan sesuai bakat dan potensi mereka. Pengelolaan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan perusahaan diharapkan membina sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki keterikatan terhadap perusahaan. Dengan demikian mereka bekerja dengan semangat tinggi, kinerja meningkat dan tujuan perusahaan tercapai. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI baik secara parsial maupun simultan.

## TINJAUAN LITERATUR

### Kompetensi

Kompetensi ditentukan rata-rata kemampuan melakukan peran kerja terhadap standar yang ditetapkan mengacu pada lingkungan kerja yang sebenarnya (Zaim et al, 2013). Menurut McClelland (Rivai, 2012) kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap kinerja. Spencer & Spencer dalam Sutrisno (2015) menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Definisi tersebut mengandung makna kompetensi adalah bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

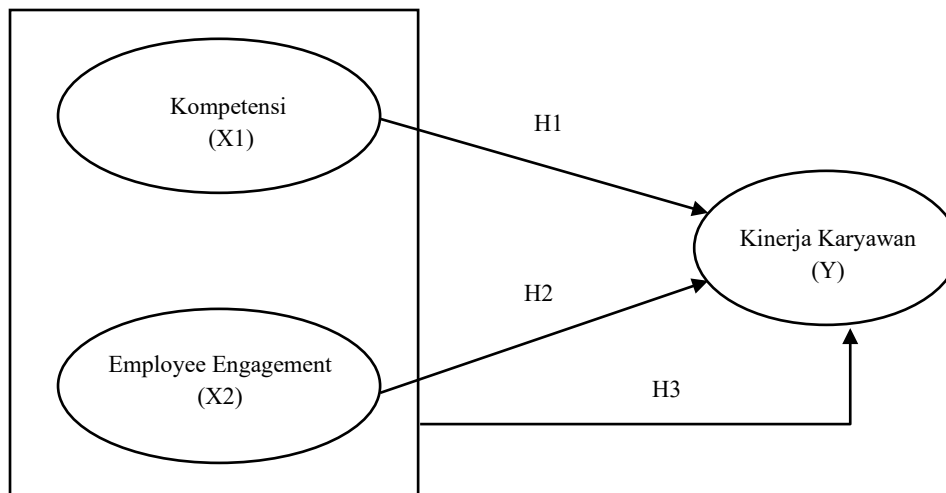
## Employee Engagement

Kahn (2010) mendefinisikan *employee engagement* sebagai *personal engagement* yang memanfaatkan diri sebagai anggota organisasi untuk melakukan peran pekerjaan mereka; dalam keterlibatan tersebut orang yang dipekerjakan mengekspresikan diri secara fisik, kognitif dan emosional selama melakukan kinerjanya. Pengertian *employee engagement* menurut Robbins dan Judge (2016) adalah sebuah keterlibatan individual karyawan, kepuasan, dan antusiasme untuk melakukan pekerjaannya. Robinson *et al.* (2014) mendefinisikan *employee engagement* sebagai sikap positif yang dimiliki sikap karyawan terhadap perusahaan tempat dia bekerja dan nilai-nilai yang ada di dalam perusahaan tersebut.

## Kinerja Karyawan

Sutrisno (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Sinambela (2016) kinerja karyawan adalah kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Simamora (2014), kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: faktor individual (kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi), faktor psikologi (persepsi, *attitude*, *personality*, pembelanjaan, motivasi) dan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan

## Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.** Kerangka Konseptual

## Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024.
- H2: Terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024.
- H3: Terdapat pengaruh kompetensi dan *employee engagement* secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kausal. Variabel dalam penelitian ini terdiri variabel bebas (*independent*) yaitu kompetensi dan *employee engagement* serta variabel terikat (*dependent*) yaitu kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner yang dilanjutkan dengan uji antar model dan reliabilitas.

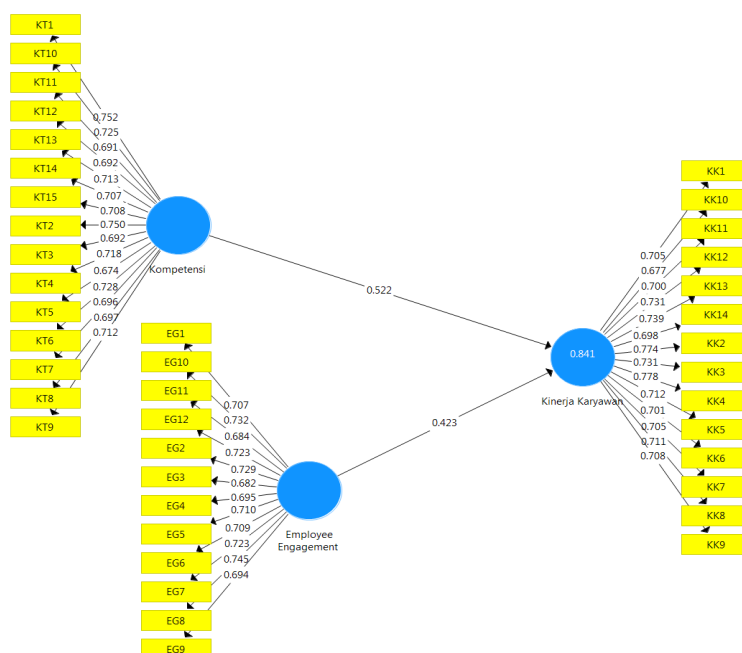
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI periode 2019-2024. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, besarnya sampel disesuaikan dengan model analisis yang digunakan yaitu *structural equation modeling* (SEM). Jumlah indikator penelitian adalah 41 sehingga jumlah sampel minimum adalah 5 kali jumlah indikator yang diestimasi atau sebanyak  $5 \times 41 = 205$ . Jumlah sampel yang digunakan lebih banyak yaitu sebesar 220, agar bila terjadi data yang bias atau tidak valid maka hal tersebut tidak mengurangi jumlah responden di bawah sampel minimum.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

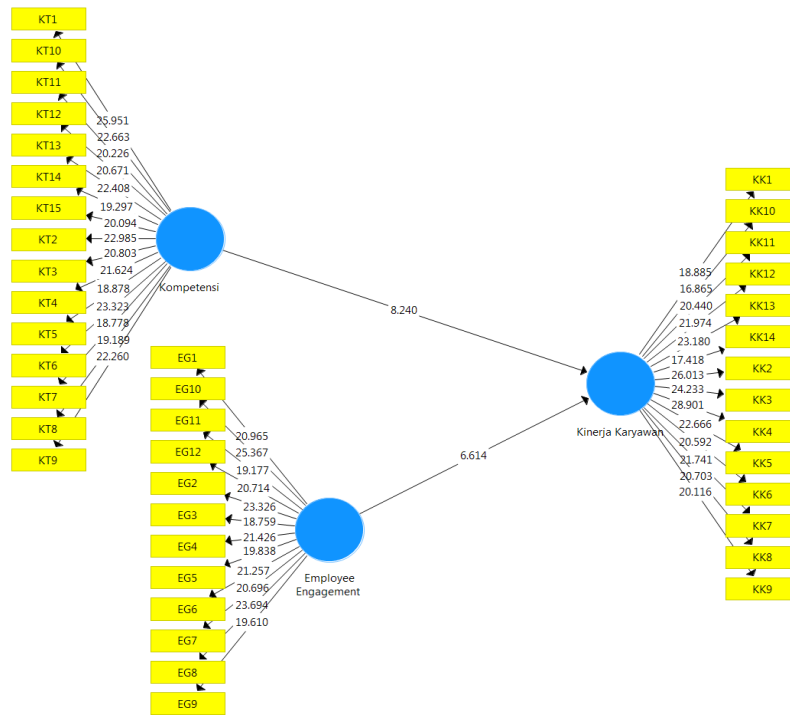
Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS). Model pengukuran untuk uji validitas dan reliabilitas, koefisien determinasi model dan koefisien jalur untuk model persamaan, disajikan pada gambar 2 dan 3.

### Evaluasi Outer Model Convergent Validity

Suatu indikator dinyatakan memenuhi *convergent validity* dalam kategori baik apabila nilai *outer loading*  $> 0,7$ . Berdasarkan hasil pengujian pada Gambar 2 diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian seluruhnya memiliki nilai *outer loading*  $> 0,6$ . Hal ini sesuai pendapat Chin dalam Ghozali (2014), nilai *outer loading* antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity*. Tidak ada indikator variabel yang nilai *outer loading*-nya di bawah 0,6, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk dianalisis lebih lanjut.



Gambar 2. Outer Model



Gambar 3. Inner Model

**Discriminant Validity**

Pada bagian ini akan diuraikan hasil uji *discriminant validity*. Uji *discriminant validity* dilakukan dengan melihat nilai *average variant extracted* (AVE) untuk masing-masing indikator dipersyaratkan nilainya harus > 0,5 untuk model yang baik. Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa nilai AVE variabel kompetensi, *employee engagement*, dan kinerja karyawan > 0,5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

**Tabel 1. Average Variant Extracted (AVE)**

Variabel	AVE
Kompetensi	0,505
<i>Employee engagement</i>	0,506
Kinerja karyawan	0,518

Sumber: data diolah, 2021.

**Composite Reliability**

*Composite Reliability* merupakan bagian yang digunakan untuk menguji nilai reliabilitas indikator-indikator pada suatu variabel. Suatu variabel dapat dinyatakan memenuhi *composite reliability* apabila memiliki nilai *composite reliability* > 0,6. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai *composite reliability* semua variabel penelitian > 0,6. Hasil ini menunjukkan semua variabel telah memenuhi *composite realibility* sehingga reliabilitasnya tinggi.

**Tabel 2. Composite Reliability**

Variabel	<i>Composite Reliabilty</i>
Kompetensi	0,939
<i>Employee engagement</i>	0,925
Kinerja karyawan	0,938

Sumber: data diolah, 2021.

### Cronbach Alpha

Uji realibilitas dengan *composite reability* dapat diperkuat dengan nilai *cronbach alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi *cronbach alpha* apabila memiliki nilai *cronbach alpha*  $> 0,75$ . Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel penelitian  $> 0,7$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa masing-masing variabel memenuhi persyaratan nilai *cronbach alpha*, sehingga memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

**Tabel 3. Cronbach Alpha**

Variabel	Cronbach Alpha
Kompetensi	0,930
<i>Employee engagement</i>	0,911
Kinerja karyawan	0,928

Sumber: data diolah, 2021.

### Evaluasi Inner Model

#### Uji Path Coefficient

Evaluasi *path coefficient* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat efek atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun *coefficient determination (R-Square)* digunakan untuk mengukur seberapa variasi variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lainnya. Ghazali (2014) menyatakan bahwa hasil  $R^2$  sebesar  $> 0,67$  untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen termasuk dalam kategori baik, sedangkan jika hasilnya sebesar  $0,33-0,67$  maka termasuk dalam kategori sedang, dan jika hasilnya sebesar  $0,1-0,33$  maka termasuk dalam kategori lemah.

Berdasarkan skema *outer model* pada Gambar 2, nilai *path coefficient* yang dominan ditunjukkan pada variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan sebesar  $0,522$  dan *path coefficient* kedua ditunjukkan pada variabel *employee engagement* terhadap kinerja karyawan sebesar  $0,423$ . Berdasarkan skema *inner model* pada Gambar 3, nilai t-statistik terbesar ditunjukkan dengan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan sebesar  $8,240$  dan pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan sebesar  $6,614$ . Berdasarkan hasil tersebut, pengaruh variabel bebas terhadap kinerja karyawan dalam model ini memiliki nilai *path coefficient* dengan angka yang positif. Hal ini menunjukkan semakin besar nilai *path coefficient* pada satu variabel independen yaitu kompetensi dan *employee engagement* terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan, maka semakin kuat pula pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.

#### Uji Kebaikan Model (Goodness of Fit)

Berdasarkan Tabel 4, diketahui nilai *R-Square* variabel kinerja karyawan sebesar  $0,841$ . Kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kompetensi dan *employee engagement* sebesar  $84,1\%$  sedangkan sisanya sebesar  $15,9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Tabel 4. Nilai R-Square**

Variabel	Nilai R Square
Kinerja karyawan	0.841

Sumber: data diolah, 2021.

### Uji Hipotesis

Pengaruh secara langsung kompetensi dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan, dapat dilihat dari *path coefficient* yang disajikan pada tabel 5.

**Tabel 5. Pengaruh Langsung**

Hipotesis	Pengaruh	t-Statistik	P-Values	Hasil
H1	Kompetensi => Kinerja karyawan	6,614	0,000	Diterima
H2	Kompetensi => <i>Employee engagement</i>	8,240	0,000	Diterima

Sumber: data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 5, kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar  $6,614 > 1,96$ . *Employee engagement* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar  $8,240 > 1,96$ . Adapun Tabel 6 menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,841 artinya variabel kompetensi dan *employee engagement* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 6. Nilai R-Square**

Hipotesis	Pengaruh	R-Square	Hasil
H3	Kompetensi dan <i>employee engagement</i> => Kinerja karyawan	0,841	Diterima

Sumber: data diolah, 2021.

### Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-value  $6,614 > 1,96$  artinya kompetensi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Koefisien jalur adalah 0,423 yang berarti besarnya pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 42,3 persen dan sisanya sebesar 57,7 persen adalah faktor lain yang tidak diteliti. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016). Kompetensi karyawan yang tinggi diharapkan dapat bekerja dengan fokus, memiliki kerjasama, dapat menyelesaikan masalah, bekerja dengan motivasi tinggi, memiliki jiwa pemimpin, sehingga keadaan ini dapat berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan penelitian Zaim *et al.* (2013), June *et al.* (2014) dan Kolibačova (2014) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-value  $8,240 > 1,96$  artinya *employee engagement* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Koefisien jalurnya adalah 0,552 yang berarti besarnya pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 55,2 persen dan sisanya sebesar 44,8 persen adalah faktor lain yang tidak diteliti. Peningkatan melalui sumber daya manusia sangat diperlukan dalam memulihkan kinerja perusahaan. Sumber daya manusia memang kompleks tidak seperti faktor produksi yang lain, sumber daya manusia memerlukan pengelolaan yang baik, dibina dan dikembangkan sesuai bakat dan potensi mereka. Pengelolaan, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan perusahaan diharapkan dapat menjadikan sumber daya manusia yang berkualitas dan mereka memiliki keterikatan (*employee engagement*) terhadap perusahaan agar mereka dapat bekerja dengan semangat tinggi sehingga kinerja karyawan meningkat dan tujuan perusahaan tercapai. Keterlibatan karyawan (*employee engagement*) merupakan salah satu faktor penentu utama yang mendorong tingkat kinerja karyawan yang tinggi, seperti yang selalu ditunjukkan dalam sejumlah penelitian (Macey *et al.*, 2009; Mone & London, 2014). Hal ini sesuai dengan penelitian Anitha (2013), Allameh *et al.*, (2014), dan Dajani (2015) yang menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa (1) Terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024, (2) Terdapat pengaruh positif signifikan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024, dan (3) Terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi dan *employee engagement* secara simultan terhadap kinerja karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI Periode 2019-2024.

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikemukakan beberapa saran berikut: (1) Kompetensi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk itu disarankan agar mempertahankan dan meningkatkan kompetensi yang selama ini telah dilaksanakan dengan upaya lebih memperhatikan karyawan pada orientasi hasil kerja, karyawan harus memiliki inisiatif dalam bekerja, dan dapat menyelesaikan konflik yang terjadi di tempat kerja, (2) *Employee engagement* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk itu disarankan agar mempertahankan dan meningkatkan *employee engagement* yang dimiliki karyawan dengan upaya lebih memperhatikan karyawan agar tetap bertahan pada pekerjaannya atau tidak pindah kerja pada fraksi lain, memiliki etika yang baik dalam bekerja dan merasa bangga bekerja sebagai karyawan Humas Fraksi PKS DPR RI, (3) Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema sejenis diharapkan dapat menambahkan beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan, serta dapat memperluas obyek penelitian tidak hanya terbatas pada bagian Humas Fraksi PKS DPR RI agar diperoleh hasil yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Allameh, S.M., Barzoki, A.S., Naeini, S.G., Khodaei, S.A. & Abolghasemian, M. (2014). Analyzing the effect of Employee Engagement on job performance in Isfahan Gas Company. *International Journal of Management Academy*, 2(4), 20-26.
- Anitha J. (2013). Determinants of Employee Engagement and Their Impact on Employee Performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 63(3).
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st Century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- Dajani, M. A. Z. (2015). The Impact of Employee Engagement on Job Performance and Organisational Commitment in the Egyptian Banking Sector. *Journal of Business and Management Sciences*, 3(5), 138-147.
- Gabriela, K. (2014). The Relationship Between Competency and Performance. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 62(6): 1315–1327.
- Hutapea, P. & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- June, S., Kheng, Y.K. & Mahmood, R. (2013). Determining the Importance of Competency and Person-Job Fit for the Job Performance of Service SMEs Employees in Malaysia. *Asian Social Science*; 9(10), 114-123
- Kahn, W.A. (2010), *The Essence of Engagement*, in Albrecht, S.L. (Ed.), *Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice*, Edward Elgar, Cheltenham.
- Kolibačova, G. (2014). The Relationship Between Competency and Performance. *ACTA Universitatis Agriculturae Et Silviculturae Mendelianae Brunensis*. 62(6), 1315-1327.
- McLeod Jr, R. & Schell, G. P. (2009), *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai, V. & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P. S. & Judge, T. A. (2016). *Organizational Behaviour*, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat.



- Robinson, D., Perryman, S. & Hayday, S. (2014), *The Drivers of Employee Engagement*, Institute for Employment Studies, Brighton.
- Schaufeli, W. B. dan Bakker, A. B. (2010). *Defining and Measuring Work Engagement: Bringing Clarity to The Concept. Work Engagement a Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Purnada Media Group.
- Wibowo (2016). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zaim, H., Yasar, M. F. & Ünal, O. F. (2013). Analyzing the Effects of Individual Competencies on Performance: A Field Study in Services Industries in Turkey. *Journal of Global Strategic Management*, 1(14), 67-77.