

Studi Ekplorasi Persepsi *User Satisfaction* atas Kinerja Lulusan Perguruan Tinggi

¹Andi Syaputra

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari studi ini adalah untuk mendapatkan wawasan tentang kepuasan perusahaan dengan kinerja lulusan. studi ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam pengetahuan ilmu di bidang manajemen, khususnya manajemen transportasi udara dan dapat dimanfaatkan dalam penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan pengaruh kinerja (*performance*) terhadap kepuasan perusahaan (*user satisfaction*). Berdasarkan tujuannya, penelitian ini terdiri dari penelitian penggalian (*exploratory*), penelitian penjelasan (*explanatory*), dan penelitian deskriptif. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara langsung dengan beberapa manajer lini tengah atasan dari objek penelitian yang sesuai dengan penelitian ini. Metode analisis data dalam penelitian ini ada beberapa tahap, yaitu; *Data Collection, Reduction, Display, dan Concluting Drawing*. Beberapa temuan diantaranya manajemen waktu dari objek yang diteliti mendapatkan penilaian yang baik yang kemudian diiringi oleh kualitas kerja baik individu maupun tim yang keduanya mendapatkan penilaian positif meski pada penilaian individu dengan indicator bahasa inggris mendapatkan kritik yang membangun. Untuk kreativitas dalam memecahkan masalah yang diwakilkan oleh indicator “pemecahan masalah dengan cepat” dan “terampil merespon perubahan proses bisnis” mendapatkan penilaian yang positif. Terakhir, studi ini mendapatkan temuan bahwa faktor penting lainnya adalah disiplin kerja merupakan faktor penting dalam pencapaian hasil kerja.

Kata Kunci: User satisfaction, work performance, lulusan perguruan tinggi, SDM Unggul.

PENDAHULUAN

Di era industri 4.0 ini perkembangan bisnis di dalam industri apapun bersaing dengan sangat ketat, karena masing-masing pengusaha semakin cermat dan kreatif di dalam membangun strategi bersaingnya, tujuannya adalah para pengusaha berlomba untuk memberikan yang terbaik dan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dukungan dari sumber daya manusia yang direkrut diharapkan dapat memenuhi setiap visi dan misi organisasi. Oleh karenanya pihak perusahaan sangat selektif dalam memilih calon karyawannya. Hal ini dikarenakan sumberdaya manusia merupakan modal bagi perusahaan (Syaputra, 2017).

Perusahaan yang sukses ditentukan oleh kualitas kinerja sumberdaya manusianya, baik secara individu maupun tim. SDM yang bermutu tinggi adalah SDM yang tidak hanya mampu bersaing, namun mampu memberikan nilai kompetitif, generative, dan inovatif dengan energy tinggi seperti *intelligence, creative, dan imagination* (Srivastava *et al.* 2013). Hasil lulusan dari perguruan tinggi diharapkan dapat mengisi kebutuhan tenaga kerja di perusahaan-perusahaan penerbangan baik nasional maupun internasional. Profesionalitas dalam bekerja terkait erat dengan budaya dan nilai-nilai, dimana hal ini juga sebagai pedoman bagi siswa.

Dari beberapa penelitian yang pernah ada bahwa kinerja merupakan hal yang krusial dan membutuhkan perhatian khusus (Zhang, 2018; Sujatha & Krishnaveni, 2018; Taba, 2018). Hal itu dikarenakan tenaga kerja merupakan satu-satunya sumberdaya yang dapat membantu organisasi berkembang dan mencapai misi mereka (Ciobanu & Androniceanu, 2015). Penciptaan pengetahuan adalah proses berkelanjutan oleh manajemen dan penciptaan pengetahuan baru yang efektif merupakan bagian integral dari organisasi manapun (Sujatha & krishnaveni, 2018). Memeriksa

¹Email Address: andi.syaputra@sttkd.ac.id

Received 3 Desember 2020, Available Online 30 Desember 2020

kepuasan pengguna tenaga kerja atas kinerja dari lulusan merupakan suatu hal yang di pandang perlu dilakukan oleh universitas. Hal ini dilakukan demi kelangsungan nama baik institusi di masa mendatang. Oleh karena itu, penting diadakan evaluasi kinerja dari kelulusan suatu institusi untuk perbaikan system kearah yang lebih baik lagi. pertanyaan yang perlu dibahas adalah: *Bagaimana kepuasan perusahaan pengguna terhadap kinerja dari lulusan Perguruan suatu perguruan tinggi ?*” sehingga Tujuan dari studi ini adalah untuk mendapatkan wawasan tentang kepuasan perusahaan dengan kinerja lulusan. studi ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi dalam pengetahuan ilmu di bidang manajemen, khususnya manajemen transportasi udara dan dapat dimanfaatkan dalam penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan pengaruh kinerja (*performance*) terhadap kepuasan perusahaan (*user satisfaction*).

KAJIAN PUSTAKA

Teori Kinerja

Istilah kinerja telah di bahas luas dan di dukung oleh peneliti sebagai hal yang dapat diamati, suatu hal yang dilakukan orang (perilaku) yang relevan dengan tujuan organisasi (Campbell 1990). Kinerja sering digunakan dalam menyebutkan prestasi atau tingkat keberhasilan individu, kelompok, atau organisasi (Serey, 2006). Kinerja bias diketahui jika individu atau kelompok mempunyai kriteria keberhasilan yang ditetapkan, baik dari tujuan maupun target tertentu yang ditetapkan. Kinerja individu adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja kelompok atau bagian merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian atau pelaksanaan sebuah kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang telah ada pada perencanaan strategis organisasi.

Para peneliti telah merumuskan bahwa terdapat dua dimensi kerja yaitu kinerja tugas dan kinerja non-tugas (Anggara, Febriansyah, Darmawan & Cintyawati, 2019). Beberapa aspek yang dapat diukur dalam kinerja adalah; penyelesaian tepat waktu, kualitas kerja, kualitas kerja tim, kreativitas dalam pemecahan masalah, disiplin kerja (Limsila & Ogunlana, 2008)

Teori Tim

Tim adalah kebutuhan organisasi yang selalu digunakan untuk menghadapi perubahan. Transformasi yang sedang berlangsung dalam organisasi kerja, menarik perhatian para peneliti dan tercermin oleh perluasan teori yang membahas fungsi tim. Sejumlah studi empiris dan berbagai tinjauan pustaka yang ditulis pada penelitian yang sedang berkembang saat ini berfokus pada tim kerja (kozlowski & ilgen, 2006).

Sebuah organisasi akan berjalan dengan baik apabila ada sebuah keharmonisan. Harmoni merupakan kesatupaduan orang-orang dalam bekerjasama dalam organisasi. Banyak peneliti memberikan gambaran bahwa kebutuhan individu dalam mencapai prestasi , pengakuan dan persahabatan merupakan hal penting untuk memahami dan mendukung segala sesuatu yang terjadi. Ini menandai kebutuhan yang penting dari pandangan manajemen tradisional untuk memaksimalkan produktivitas dan laba.

Teori Kepuasan

Mencapai tingkat kepuasan pelanggan tertinggi adalah tujuan utama perusahaan. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan atau kinerja dari produk yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan transaksi yang lain dan mereka juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarga tentang perusahaan tersebut.

paradigma kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan ditunjukkan pada interaksi antara harapan sebelum mendapatkan produk atau jasa dan evaluasi setelah pemakaian (Dimitriades, 2006). kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan (Kotler & Keller,

2016). Jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini terdiri dari penelitian penggalian (*exploratory*), penelitian penjelasan (*explanatory*), dan penelitian deskriptif (Neuman, 2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan data primer berupa wawancara langsung dengan narasumber guna menggali lebih jauh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Lembar wawancara terdiri dari pernyataan-pernyataan tertutup dengan didukung pertanyaan terbuka untuk mengkonfirmasi derajat pemahaman responden dengan subjek penelitiannya yaitu perusahaan yang mempekerjakan lulusan dari STTKD.

Dalam penelitian ini menyajikan model penelitian dengan dua konsep yaitu menghubungkan Kinerja kerja (*work performance*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Dimensi penilaian kinerja yang di adopsi dari penelitian Limsila & Ogunlana(2008) adalah Penyelesaian tepat waktu, Kualitas kerja, Kualitas kerja tim, Kreativitas dalam pemecahan masalah, Disiplin kerja. Kepuasan pengguna diketahui dari penilaian yang diberikan oleh keseluruhan pengalaman konsumen selama mereka melakukan transaksi objek yang diteliti. Berikut dimensi penilaian dari kepuasan yang diadopsi dari penelitian Hawkins & Looney (2004), yaitu sesuai dengan harapan dan bersedia merekomendasikan.

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer ini khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara langsung dengan beberapa manajer lini tengah atasan dari objek penelitian yang sesuai dengan penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui pendapat responden. Dalam hal ini responden hanya menjawab dengan cara memberi tanda centang (✓) pada alternative jawaban yang disediakan serta menambahkan pendapat deskriptif atas lulusan yang dinilai melalui tulisan dan lisan. Dalam pengumpulan data tidak dilakukan sendiri, melainkan merekrut beberapa orang yang sudah dilatih untuk mendapatkan data yang sesuai dengan harapan peneliti. Hal ini dilakukan agar penelitian cepat untuk dituntaskan.

Teknik Analisis Data

Sugiyono (2018) menjelaskan pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Sedangkan metode analisis data dimaksudkan untuk menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Metode analisis data dalam penelitian ini ada beberapa tahap, yaitu; *Data Collection, Reduction, Display, dan Concluting Drawing*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini mempelajari kontribusi independen dari kinerja lulusan STTKD terhadap kepuasan pengguna. dalam studi ini pengguna yang dimaksud adalah perusahaan yang pernah atau sedang mempekerjakan lulusan dari STTKD sebagai karyawannya. Hasil dari wawancara terhadap 10 individu sebagai objek yang bekerja di perusahaan berbeda dengan dimensi-dimensi yang diadaptasi.

Penyelesaian Kerja Tepat Waktu

Menyelesaikan kerja tepat waktu menjadi faktor penting dalam kesuksesan perusahaan. Hal tersebut tentang sejauh mana individu menganggap penggunaan waktu mereka terstruktur dengan tujuan yang jelas. Penggunaan prosedur yang telah dirancang dalam penggunaan waktu berguna untuk memaksimalkan produktivitas intelektual guna membantu individu dalam mencapai tujuan yang diinginkannya.

Penyelesaian kerja tepat waktu erat kaitannya dengan manajemen waktu individu itu sendiri. Tidak ada kesepakatan tentang definisi manajemen waktu itu sendiri dalam studi sebelumnya. Kami memandang manajemen waktu melibatkan proses menentukan kebutuhan, menetapkan tujuan untuk mencapai kebutuhan, memprioritaskan dan merencanakan tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan dari sebuah pekerjaan.

Tinjauan studi menunjukkan bahwa manajemen waktu dari objek yang diteliti mendapatkan keseluruhan jawaban yang baik. Meski dimensi manajemen waktu seperti prestasi kerja belum terdokumentasi, namun secara umum dari hasil wawancara terkonfirmasi penyelesaian kerja tepat waktu dari objek yang ditanyakan mendapat respon positif.

Aktivitas manajemen waktu dalam menyelesaikan pekerjaan juga peneliti pelajari dan dikaitkan dalam beberapa variabel yang dikonfirmasi langsung dengan objek dengan temuan individu menghabiskan waktu untuk tugas-tugas berprioritas tinggi. Selain itu, juga diketahui bahwa individu tidak bermasalah dalam kemampuan untuk mengatur kembali rencana yang bertujuan meningkatkan kualitas kerja.

Kualitas Kerja

Kinerja Individual

Dalam suatu organisasi atau perusahaan besar mempunyai banyak jenis pekerjaan. Setiap pegawai yang melaksanakan pekerjaan mempunyai uraian tugasnya masing-masing. Kinerja pegawai dievaluasi apakah dalam melaksanakan pekerjaan ia memenuhi standar kinerjanya. Dalam penelitian ini penilaian dilakukan dengan dimensi yang sifatnya umum, tidak spesifik terhadap sebuah pekerjaan.

Pengawasan kinerja yang efektif memberikan banyak manfaat dan motivasi, menunjukkan bahwa pegawai akan meningkatkan peran ekstra dan kinerja kerja ketika mereka tahu bahwa mereka dipercaya oleh manajemen (Baer, 2014). Oleh karena itu kinerja individu telah diperiksa sebagai hasil kerja disebagian besar penelitian.

Kinerja seorang karyawan tertentu dianggap penting dalam menentukan kinerja suatu perusahaan secara keseluruhan. Dalam hal ini, perusahaan ingin menemukan karyawan yang berkomitmen dan kompeten yang dapat melakukan tugas sesuai kebutuhan. Perusahaan mengharapkan pegawainya memiliki keterampilan, pengalaman, sikap, dan motivasi sebagai kemampuan seorang individu yang membantu menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Dari hasil studi diperoleh informasi dari perusahaan yang menempatkan lulusan STTKD sebagai karyawannya bahwa untuk dimensi kinerja individu mendapatkan respon positif untuk indicator hasil kerja dan *attitude* individu. Namun setelah dilakukan konfirmasi melalui wawancara masih terdapat kekurangan dalam hal kemampuan berbahasa inggris. Kemampuan berbahasa asing khususnya bahasa inggris menjadi poin penting dalam industry ini, hal itu dikarenakan banyaknya istilah-istilah dalam dunia penerbangan yang menggunakan bahasa inggris. Selain itu, tidak menutup kemungkinan karyawan berinteraksi dengan orang yang berasal dari Negara lain. Maka kekurangan dalam berbahasa inggris menjadi *home work* bagi STTKD.

Kinerja Tim

Tim dapat dianggap sebagai agen belajar yang baik. Terdapat dua pembelajaran yang dapat diperoleh individu dalam tim. Pertama belajar langsung dari anggota tim, dan kedua belajar dari iklim yang ada di dalam tim. Yang mana kedua konsep tersebut mengarah pada mengarah kepada tujuan tim. Terdapat dua indikator yang ditawarkan dalam penelitian ini, yang pertama semangat saling mendukung sesama tim dan kedua responsive terhadap perubahan kebutuhan tim lain. Kedua indikator tersebut mendapat respon positif dari responden yang berarti lulusan dari STTKD sudah memperlihatkan kinerjanya pada tim. Untuk dapat menyesuaikan diri dalam tim, harapannya individu memiliki bekal intelektual agar dapat mengikuti proses dalam tim, seperti; mencari informasi, merefleksikan pengambilan keputusan, mendiskusikan dan memecahkan masalah, penciptaan dan berbagi pengetahuan, dan lain sebagainya (Hirst, 2009), sehingga membantu tim untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang berubah.

Ulasan lebih dalam dari hasil wawancara, bahwa sangat penting untuk terus meningkatkan pembelajaran tim. Bukan tanpa alasan, kegiatan pembelajaran tim seperti pencarian umpan balik, eksperimen dan diskusikan meningkatkan kinerja individu. Hal itu terkonfirmasi dari Dunphy dan Bryant (1996) bahwa dengan kegiatan pembelajaran tim, individu dapat memperoleh pengetahuan yang lebih luas dan lebih dalam, sehingga dapat menyelesaikan tugas secara optimal.

Kreativitas Dalam Pemecahan Masalah

Kinerja kreatif terkait dengan fleksibilitas jalur kognitif dan kemampuan untuk menghadapi perspektif baru dalam pemecahan masalah (Tagar, 2002). Kreativitas dan inovasi adalah sumber kehidupan banyak organisasi sukses saat ini, karena dinamika yang berubah, adanya fluktuasi dan perubahan pasar menuntut pengakuan atas kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hasil survey dimensi kreatifitas dari lulusan STTKD saat sedang melaksanakan tugas mereka menuai respon positif. Penilaian bersumber dari dimensi “pemecahan masalah dengan cepat” dan “terampil merespon perubahan proses bisnis”. Dalam situasi ini, perusahaan telah menyadari bahwa kelangsungan hidup dan daya saing mereka dimasa depan tergantung pada kemampuan mereka untuk memahami, menanggapi dan bereaksi terhadap perubahan atau pergeseran yang terkait dengan lingkungan perusahaan. Sumber daya manusia yang terampil dalam merespon dan memecahkan masalah dengan cepat menjadi kunci penting untuk mencapai perubahan lingkungan yang tidak terprediksikan.

Menurut Coelho (2011) perusahaan membutuhkan karyawan yang kreatif untuk memulai inovasi. Dalam konteks ini adalah mengembangkan, memodifikasi ide dan aktifitas serupa lainnya. Amabile (1988) menggambarkan kreativitas sebagai sesuatu yang tidak rutin dan beragam. Akibatnya, masuk akal untuk mengasumsikan bahwa peran karyawan lini depan yang berhubungan langsung dengan pelayanan melakukan banyak aktifitas inovatif untuk memuaskan pelanggan. Mengikuti alasan ini, kita dapat mengasumsikan bahwa ada perbedaan individu antara karyawan yang terkait secara langsung dan tidak langsung terhadap customer. Seperti hasil survey dalam penelitian ini bahwa ditemukan penilaian berbeda antara objek yang menjadi penilaian, yaitu lulusan STTKD yang ditempatkan di unit lini depan dan manajemen operasi di perusahaan yang menjadi subjek penelitian.

Disiplin kerja

Disiplin merupakan faktor penting dalam pencapaian akademik. Disiplin diperoleh dalam rentang waktu yang cukup lama dalam pendidikan. Oleh sebab itu penting untuk mengetahui disiplin individu pada dunia kerja. Meski disiplin yang dimaksudkan sangat penting dimiliki seorang individu, sayangnya disiplin masih dianggap konotasi negatif menghindari hukuman dari mentaati peraturan. Jadi disiplin dianggap sebagai pengontrol individu untuk menegakkan kepatuhan dan ketertiban. Investigasi yang dilakukan dalam kesempatan ini adalah untuk mencari tahu sejauh mana individu menghargai tanggung jawab pekerjaan dan pendekatan untuk setiap pekerjaan tersebut secara cermat.

Tema disiplin muncul selama wawancara kualitatif dilakukan berdasarkan respon dari narasumber ketika menceritakan objek yang dijadikan sampel dalam penelitian. Peneliti merangkum beberapa domain terkait disiplin yang dimaksudkan seperti; niat atau *intention*. Respon menunjukkan bahwa karyawan yang kurang disiplin tampak tidak memiliki tujuan, sedangkan disisi lain karyawan yang disiplin memiliki *sense of purpose* yang kuat dalam hidup yang membantu mereka melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Karyawan yang disiplin juga memiliki harapan yang tinggi terhadap dirinya sendiri.

Tanggung jawab pekerjaan adalah hal berikutnya yang muncul dalam kategori disiplin. Individu yang dinilai mengakui mengalami rasa urgensi untuk menyelesaikan tugas dibandingkan individu lainnya yang tidak memperlumahkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut terkonfirmasi dengan penilaian kinerja lulusan juga sesuai dengan teori self-efficacy (Bandura, 1977) yaitu dampak dari keyakinan atasan tentang kemampuan pegawainya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal berikutnya terkait dengan kemampuan individu dalam menyusun tugas dengan baik. Mampu memecah tugas atau proyek besar baik tugas individu maupun tim menjadi komponen-komponen kecil secara teratur dan menyelesaikannya dengan baik sebelum tanggal jatuh tempo.

Dalam sebuah studi tentang perilaku melaporkan bahwa semakin banyak waktu yang dialokasikan pada tugas berprioritas, maka semakin tinggi prestasi atas tugas tersebut (fisher, 1981). Oleh karena itu waktu menjadi perhatian berikutnya dalam disiplin. Studi kualitatif ini mengungkapkan bahwa hampir setiap penilai yaitu pihak perusahaan merasa bahwa terdapat hubungan tingkat kinerja dan pemanfaatan waktu. Terkonfirmasi bahwa kemampuan mengatur dan mengalokasikan waktu untuk tugas berprioritas tinggi dapat menghasilkan kinerja yang lebih tinggi.

Kesimpulan

Laporan penelitian ini melaporkan temuan studi eksplorasi kualitatif kedalam persepsi perusahaan terhadap lulusan dari STTKD tentang kinerja dari lulusan STTKD. Peneliti menyimpulkan Beberapa temuan diantaranya manajemen waktu dari objek yang diteliti mendapatkan penilaian yang baik yang kemudian diiringi oleh kualitas kerja baik individu maupun tim yang keduanya mendapatkan penilaian positif meski pada penilaian individu dengan indicator bahasa inggris mendapatkan kritik yang membangun. Untuk kreativitas dalam memecahkan masalah yang diwakilkan oleh indicator pemecahan masalah dengan cepat dan terampil merespon perubahan proses bisnis mendapatkan penilaian yang positif. Terakhir, peneliti mendapatkan temuan bahwa faktor penting lainnya adalah disiplin kerja merupakan faktor penting dalam pencapaian hasil kerja, dimana disiplin mencerminkan sejauh mana individu menghargai tanggung jawab pekerjaan dan pendekatan untuk setiap pekerjaan tersebut secara cermat. Dari indicator disiplin terkonfirmasi bahwa kemampuan mengatur dan mengalokasikan waktu untuk tugas berprioritas tinggi dapat menghasilkan kinerja yang lebih tinggi atau maksimal.

Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan dalam penelitian ini seperti objek yang masih belum spesifik keilmuannya sehingga peneliti tidak mendalami hasil kerja secara khusus melainkan mengkonfirmasi secara general, dan studi ini sangat merekomendasikan penelitian selanjutnya untuk meneliti secara khusus untuk bidang keilmuan tertentu. Keterbatasan lain yang dialami peneliti adalah sulitnya mendeteksi lulusan yang bekerja sesuai dengan keilmuannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, W. G., Febriansyah, H., Darmawan, R., & Cintyawati, C. 2018. Learning organization and work performance in Bandung city government in Indonesia: a path modeling statistical approach. *Development and Learning in Organizations: an International Journal*.
- Bandura, A. 1977. Self-efficacy: towards a unifying theory and the organization, *Psychological Review*, Vol. 84 No. 2, pp. 191-215.
- Ciobanu, A., & Androniceanu, A. 2015. Civil servants motivation and work performance in Romanian public institutions. *Procedia Economics and Finance*. Vol. 30. Pp. 164-174.
- Fisher, C.W., Berliner, D.C., Filby, N.N., Marliave, R., Cahen, L.S. and Dishaw, M.M. 1981. Teaching behaviors, academic learning time, and student achievement: an overview, *The Journal of Classroom Interaction*, Vol. 17 No. 1, pp. 2-15.
- Ghozali, I., 2011. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif untuk Akutansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial lainnya*, Semarang : Badan Penerbit-Undip.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. 15th ed. England: Pearson Education.
- Limsila, K., & Ogunlana, S. O. 2008. Performance and leadership outcome correlates of leadership styles and subordinate commitment. *Engineering, Construction and Architectural Management*. Vol. 15, Issue 2, pp. 164-184.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2013. *Research Methods for Business*. 6thed. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Simamora, B., 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta : Pustaka Utama.
- Sujatha, R., & Krishnaveni, R. 2018. Knowledge creating ba as a determinant of work performance of employees: an empirical analysis among pump manufacturing firms in South India. *Asia Pasific Management Review*. Vol. 23, pp. 45-52.
- Syaputra, A. 2017. Manajemen Sumberdaya Manusia Sebagai Modal Perusahaan. *Proceedings Repository UMY*. Pp. 49-56.
- Taba, M. I. 2018. Mediating effect of work performance and organizational commitment in the relationship between reward system and employees' work satisfaction. *Journal of Management Development*. Vol. 37. Issue 1, pp. 65-75.
- Zhang, L. 2018. Hypothetical analysis of employees' work performance based on HPHRP. *Procedia Engineering*. Vol. 211, pp. 1128-1130.