

PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA

MOCH. MAHRUSIL MAHBUB¹, MOH. NASIKH²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Malang

e-mail : m.nasikh@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of motivation and work discipline partially on service quality, analyze simultaneously the effect of motivation and work discipline simultaneously on service quality, and analyze the dominant influence between motivation and work discipline variables on service quality. Data analysis techniques in this study were grouped into two, namely: descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis (multiple linear regression). The results of the study show that motivation and discipline partially have a significant effect on employee performance. Motivation and work discipline simultaneously have a significant effect on employee performance. Other results can be seen motivational variables that have a more dominant effect on employee performance.

Keywords: motivation, work discipline, service quality

Pendahuluan

Berdasarkan UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 24 menjelaskan bahwa Sistem penyelenggaraan pemerintahan desa berfungsi sebagai pengayom, pembina, pelayanan, dan penggerak masyarakat. Masyarakat desa baik kelompok maupun individu memerlukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, Seperti pelayanan dalam hal kesehatan, pendidikan, pekerjaan, pernikahan, warisan, kelahiran, perjanjian, dan lain sebagainya.

Dalam pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus berdasarkan pada asas; kepastian hukum, tertib penyelenggaraan pemerintahan, tertib kepentingan umum, keterbukaan, profesionalitas, akuntabilitas, efektivitas, dan efisien, hal tersebut bertujuan agar tercapainya pelayanan yang baik dan menunjukkan kinerja yang baik. Karena masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah desa, meskipun keinginan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan yang di berikan secara umum masih berbelit-belit

dengan berbagai alasan, lambannya kinerja perangkat dalam mengurus keperluan administrasi, kemudian melelahkan sehingga cenderung tidak efektif dan efis.

Pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam kegiatan organisasi yang bersifat jasa. Menurut Gronross (2000:27), pelayanan adalah suatu atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Persaingan pada organisasi- organisasi tidaklah hanya pada mutu dan jumlah saja tetapi juga dalam hal pelayanan. Pelayanan yang baik dilakukan dengan cara melakukan prosedur yang berlaku, bersikap ramah tamah dan dengan etika yang benar, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan

kepuasan dari kebutuhan yang masyarakat terima.

Kualitas layanan pada suatu organisasi atau institusi apabila dikelola dengan baik dan tepat maka, akan berdampak positif terhadap terciptanya kepuasan dan loyalitas masyarakat. Kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyatanya memang mereka terima dan mereka harapkan dari para pegawai. Menurut Lewis dan Booms dalam Fandy Tjiptono (2011) mengatakan, “Kualitas Layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Pelayanan jasa banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik itu organisasi swasta maupun lembaga pemerintah. Bentuk layanan pada lembaga pemerintah sangatlah banyak salah satunya layanan yang berhubungan dengan administrasi Negara, seperti pembuatan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran dan legalitas beberapa dokumen atau data dan lain sebagainya. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik dipusat maupun di daerah dan dibadan usaha milik.

Pada dasarnya setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau peraturan yang harus ditaati oleh seluruh pegawainya. Kedisiplinan merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan dari berbagai ketentuan atau aturan. Menurut Abdurahmat Fathoni (2006) menyatakan, “Kedisiplinan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua aturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”. Artinya pendisiplinan pegawai dapat dilatih untuk memperbaiki baik dalam segi pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan dapat meningkatkan prestasi

kerjanya.

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik, tergantung pada kemampuan suatu organisasi dan para pegawainya dalam memenuhi harapan kebutuhan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam kegiatan pelayanan. Untuk mencapai suatu keberhasilan dalam organisasi maupun perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja agar tercapainya tujuan dari suatu perusahaan maupun organisasi. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja terdiri dari berbagai faktor, diantaranya yaitu motivasi dan disiplin kerja.

Apabila individu memiliki motivasi yang kuat mereka akan melakukan suatu tindakan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat mencapai tujuan mereka (Menurut Rivai, 2013:607)

Terdapat banyak sekali teori yang membahas tentang motivasi, diantaranya adalah Maslow "*Need Hierarchy Theory*" atau "*A Theory of Human Motivation*" atau Teori Hierarki Kebutuhan dari Maslow yang dikutip Hasibuan (2005:154). Hierarki kebutuhan ini mengikuti teori jamak yakni seseorang berperilaku atau bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan seseorang itu berjenjang, artinya bila kebutuhan pertama telah terpenuhi, maka kebutuhan tingkat kedua akan muncul menjadi yang utama. Selanjutnya jika kebutuhan yang kedua telah terpenuhi, maka akan muncul yang ketiga dan seterusnya hingga kelima.

Berikut adalah lima macam kebutuhan manusia menurut Maslow yang dikutip oleh Hasibuan (2005); *Physical Needs* (Kebutuhan fisik), *Safety and Security Needs* (Kebutuhan

akan rasa aman), *Social Needs* (Kebutuhan Sosial), *Estim needs* (Kebutuhan akan penghargaan), *Self Actualization Needs* (Kebutuhan aktualisasi diri).

Menurut Edward Murray dalam Mangkunegara (2005:68) berpendapat bahwa karakteristik orang yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi adalah sebagai berikut: 1) Melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya, 2) Melakukan sesuatu dengan mencapai kesuksesan, 3) Menyelesaikan tugas-tugas yang memerlukan usaha dan keterampilan, 4) Berkeinginan menjadi orang terkenal dan menguasai bidang tertentu, 5) Melakukan hal yang sukar dengan hasil yang memuaskan, 6) Mengerjakan sesuatu yang sangat berarti, dan 7) Melakukan sesuatu yang lebih baik dari orang lain.

Indikator Motivasi Kerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:93) dalam Bayu Fadillah, et al (2013) sebagai berikut: 1) Tanggung jawab, 2) Prestasi kerja, 3) Peluang untuk maju, 4) Pengakuan atas kinerja, 5) Pekerjaan yang menantang

Kedisiplinan merupakan fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin kerja pegawai, kedisiplinan juga merupakan sikap yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karena semakin baik disiplin kerja pegawai, maka akan semakin baik hasil yang didapatkan. Tanpa adanya disiplin yang baik, akan sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal.

Setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan atau aturan yang harus ditaati oleh para anggotanya untuk mencapai standar yang harus dipenuhi. Kedisiplinan merupakan faktor utama yang diperlukan sebagai alat peningkatan terhadap pegawai yang tidak mau merubah sikap dan menaati ketentuan, pegawai yang dikatakan memiliki

disiplin yang baik jika pegawai tersebut memiliki rasa tanggungjawab terhadap tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kinerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan instansi dan pegawai.

Menurut Rivai dan Sagala (2010:825), mengemukakan ada empat bentuk disiplin kerja, yaitu: 1) Disiplin retributif (*retibutive dicipline*), 2) Disiplin korektif (*corrective dicipline*), 3) Perspektif hak-hak individu (*individual right perspective*), 4) Perspektif utilitarian (*untilitarian perspective*). Menurut Moenir (2002:95) disiplin dalam hal kerja dan waktu dicerminkan pada faktor yang sekaligus menjadi indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Ketepatan waktu, 2) Tanggung jawab, 3) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Pelayanan menurut Kasmir (2017) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (1999) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Menurut Parasuraman (2006) mengemukakan dalam hasil penelitiannya bahwa dimensi kualitas layanan terdiri dari sepuluh dimensi yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Acces*, *Courtesy*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Understanding/Knowing the customer*,

dan *Tangibles*, Menurut Kotler dalam Alma (2000) mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentuan kualitas pelayanan yaitu: 1) Keandalan (*reability*), 2) Daya tanggap (*responsiveness*), 3) Kepastian (*accurance*), 4) Empati (*empaty*), dan 5) Bukti fisik (*tangible*).

Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*Explanatory Research*). Dalam penelitian ini populasinya adalah karyawan Desa Pagelaran Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang yang berjumlah 25 orang dan mereka semua akan dijadikan sampel penelitian atau disebut *Quota Sampling*. *Quota Sampling* menyatakan bahwa komponen sampel adalah sama dengan komposisi populasi yang berkaitan dengan karakteristik minat (Widayat dan Amirullah, 2002).

Teknik analisis data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu: analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial (regresi linier berganda). Perhitungan analisis dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan program *Statistical Product Service Solution* (SPSS) for Windows versi 15. Teknik analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakter masing-masing variabel sedangkan teknik statistik inferensial untuk analisis regresi linear berganda.

Temuan Penelitian dan Pembahasan

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel motivasi (X_1) disiplin kerja (X_2), terhadap kinerja (Y) pada Pegawai Desa Pagelaran Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang. Adapun hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 17 for windows disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Keterangan	Koefisien Regresi	t_{hitung}	Sig.
X_1	Motivasi	0,491	2,976	0,008
X_2	Disiplin kerja	0,324	2,935	0,008
Konstanta	4,931			
R	0,816			
R^2	0,665			
Adjusted R	0,624			
Square	6,741			
F_{hitung}	0,001			
Sig. F	25			
n				
Variabel terikat = Kinerja (Y)				

Hasil perhitungan regresi berganda tersebut dapat diketahui formulasinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 4,931 + 0,491X_1 + 0,324X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

a = 4,931 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan variabel motivasi (X_1) disiplin kerja (X_2) maka kinerja (Y) sebesar 4,931.

b_1 = Koefisien regresi variabel motivasi (X_1) sebesar 0,491 menunjukkan besarnya pengaruh motivasi (X_1) terhadap kinerja (Y), koefisien bertanda positif menunjukkan motivasi (X_1) berpengaruh searah terhadap kinerja (Y) yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel motivasi (X_1) akan menyebabkan kenaikan kinerja (Y) sebesar 0,491

dengan asumsi variabel disiplin kerja (X_2) besarnya konstan.

- b_2 = Koefisien regresi variabel disiplin kerja (X_2) sebesar 0,324 menunjukkan besarnya pengaruh disiplin kerja (X_2) terhadap kinerja (Y), koefisien bertanda positif menunjukkan disiplin kerja (X_2) berpengaruh searah terhadap kinerja (Y), yang berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel disiplin kerja (X_2) akan menyebabkan kenaikan kinerja (Y) sebesar 0,324 dengan asumsi variabel insentif (X_1) besarnya konstan.

Tabel 2. Model Summary

No	R	R Square/ R^2	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	0,816	0,665	0,624	0,290

Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,816; menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat hubungan yang cukup positif dan searah antara variabel motivasi (X_1) disiplin kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) sebesar 81,6%. Hubungan ini dapat dikategorikan biasa, sebagaimana diketahui bahwa suatu hubungan dikatakan sempurna jika koefisien korelasinya mencapai angka 100% atau 1 (baik dengan angka positif atau negatif).

Dari hasil analisis regresi diperoleh koefisien determinasi $RSquare$ sebesar 0,665. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 66,5% sedangkan sisanya sebesar 33,5% merupakan variabel lain yang tidak diteliti. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan kurang kuatnya pengaruh variabel-variabel dari variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Hasil perhitungan t_{hitung} dan t_{tabel} masing-masing variabel dari variabel bebas adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} $\alpha = 5\%$

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
X_1	2,976	2,074	0,008	Signifikan
X_2	2,935	2,074	0,008	Signifikan

Dari tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Variabel X_1 (motivasi)

Hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,976$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 2,074$ sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $0,008 < 0,05$ jadi H_0 diterima atau H_a ditolak, dan terbukti variabel X_1 (motivasi) berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2) Variabel X_2 (disiplin kerja)

Hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,935$ sedangkan nilai $t_{tabel} = 2,074$ sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $0,008 < 0,05$ jadi H_0 ditolak atau H_a diterima, dan terbukti variabel X_2 (disiplin kerja) berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Uji F digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel dari variabel bebas secara bersama-sama atau simultan, yaitu variabel motivasi (X_1) disiplin kerja (X_2) berpengaruh terhadap kinerja (Y) dengan cara membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Tabel 4. Anova

No	Mean Square	F	Sig
1	0,567 0,084	6,741	0,005

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6,741 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, $df_1 = 2$ dan $df_2 = 22$ sebesar 3,44; hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,741 > 3,44$) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,005 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pula bahwa variabel motivasi (X_1) disiplin kerja (X_2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y).

Dilihat dari besarnya koefisien regresi, maka besarnya koefisien regresi variabel bebas motivasi (X_1) ($0,491$) > disiplin kerja (X_2) ($0,324$), hal ini berarti bahwa variabel bebas motivasi (X_1) memiliki pengaruh yang dominan terhadap kinerja (Y).

Secara parsial nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa variabel motivasi (X_1) nilai t_{hitung} sebesar $2,976$ dengan signifikansi sebesar $0,008$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,976 > 2,074$) atau $\text{sig } t < 5\%$ ($0,008 < 0,05$) maka secara parsial motivasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y) bila variabel bebas lain tetap nilainya. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Taufik (2007:45) tujuan motivasi adalah sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil dan mencapai tujuan tertentu. Setiap tindakan motivasi seseorang mempunyai tujuan yang akan dicapai. Makin jelas tujuan yang diharapkan atau akan dicapai, maka semakin jelas pula bagaimana tindakan memotivasi itu dilakukan. Tindakan memotivasi akan lebih berhasil apabila tujuannya jelas dan didasari oleh yang dimotivasi. Setiap orang yang akan memberikan motivasi pada seseorang harus mengenal dan memahami benar-benar latar belakang kehidupan, kebutuhan, serta kepribadian yang akan dimotivasi.

Secara parsial nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja (X_2) nilai t_{hitung} sebesar $2,935$ dengan signifikansi sebesar $0,008$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,935 > 2,074$) atau $\text{sig } t < 5\%$ ($0,001 < 0,05$) maka secara parsial variabel motivasi (X_2) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kinerja pegawai (Y) bila variabel bebas lain tetap nilainya. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Hasibuan (2007:193) maka kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan

tanggung jawab. Sedangkan kesediaan adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

Selanjutnya menurut Edy Sutrisno (2010:97) disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $6,741$ sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, $df_1 = 2$ dan $df_2 = 22$ sebesar $3,44$; hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,741 > 3,44$) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pula bahwa variabel motivasi (X_1), disiplin kerja (X_2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).

Dilihat dari besarnya koefisien regresi, maka besarnya koefisien regresi variabel bebas disiplin kerja (X_2) ($0,324$) > motivasi (X_1) ($0,491$), hal ini berarti bahwa variabel bebas disiplin kerja (X_2) memiliki pengaruh yang dominan terhadap kinerja (Y). Disamping itu juga dapat dilihat dari koefisien yang standarisasi sebesar disiplin kerja (X_2) ($0,128$) > motivasi (X_1) ($0,105$ terhadap kinerja).

Simpulan

Hasil penelitian dapat diketahui variabel motivasi dan disiplin secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Desa Pagelaran Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan secara parsial nilai t_{hitung} menunjukkan bahwa variabel motivasi (X_1) nilai t_{hitung} sebesar $2,976$ dengan signifikansi sebesar $0,008$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,976 > 2,074$) atau $\text{sig } t < 5\%$ ($0,008 <$

0,05) maka secara parsial motivasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y) dan variabel disiplin kerja (X_2) nilai t_{hitung} sebesar 2,935 dengan signifikansi sebesar 0,008. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,935 > 2,074$) atau $\text{sig } t < 5\%$ ($0,008 < 0,05$) maka secara parsial variabel motivasi (X_2) berpengaruh signifikan positif terhadap variabel kinerja pegawai (Y).

Hasil penelitian dapat diketahui variabel motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Desa Pagelaran Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 6,741 sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, $df_1 = 2$ dan $df_2 = 22$ sebesar 3,44; hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($6,741 > 3,44$) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pula bahwa variabel motivasi (X_1), disiplin kerja (X_2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y).

Hasil penelitian dapat diketahui variabel motivasi yang berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja pegawai Desa Pagelaran Kecamatan Pagelaran Kabupaten Malang.

Daftar Pustaka

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Anwar P. Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- As'ad. Mohammad. 2001. *Psikologi Industri*. Edisi Keempat. Cetakan Keenam. Liberty. Yogyakarta.
- Bangun, Wilson. 2012. *2012. Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta.
- Brahmasari, Ida Ayu dan Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Insentif, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10 No. 2. Surabaya.
- Chairil Anwar. 2021. *Pengaruh Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja pegawai Pada PT Tasindo Central Perkasa Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
- Furchan, A. 2004. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Pustaka. Pelajar. Yogyakarta.
- Ghazali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Gorda. I Gusti Ngurah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Denpasar: Astabrata Bali bekerjasama dengan STIE Satya Dharma. Singaraja.
- Handoko. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesepuluh. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Irma Hariyanti Siregar. 2020. *Pengaruh Insentif, Disiplin, Pengawasan dan Motivasi Terhadap Kinerja pegawai Politeknik Ganesha Malang*. Jurnal Manajemen. Malang
- Joni Hermawan, Fikri J. 2020. *Pengaruh Insentif dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Komisi Pemilihan Umum*. Jurnal Akademika Malang. STIE Indonesia Malang.
- Kadarisman. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Malayu S.P Hasibuan. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangasi Sinurat. 2020. *Pengaruh Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja pegawai Pada PT*

- Perkasa Internusa Mandiri Medan. Jurnal Bisnis dan Manajemen. USU. Medan*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mangkunegara. 2015. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Perusahaan. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Mutiara S. Pangabea. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia. Bogor.
- Nasution. Mulia. 2000. *Manajemen Personalialia*. Djambatan, Jakarta.
- Nurjiyanto, Burhan. 2000. *Teori Pengkajian Fiksi*. Gadjah Mada. University Press. Yogyakarta.
- Rivai, Veitzal. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori. Ke Praktek*, Rajagrafindo persada, Bandung.
- Sarwoto. 2012. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Cetakan keenambelas, Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Saydam., Gauzali. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources. Management) Suatu Pendekatan mikro*. Cetakan Kedua. Jakarta
- Silalahi, 2009. *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama. Bandung .
- Sitti Marhumi dan Hardianto. 2018. *Pengaruh Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja pegawai Pada PT Media Fajar Koran*. Jurnal Manajemen. Surabaya
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cetakan ke-15. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cetakan ke-15. Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, Erlangga. Jakarta.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Prenada Media Group. Jakarta.
- Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Kencana. Jakarta.
- Umam, Khaerul. 2012. *Manajemen Organisasi*. Pustaka Setia. Bandung.
- Uno. Hamzah. 2007. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Bumi Aksara. Jakarta
- Usman, Husaini. 2013. *Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan – Ed.4*, Cet.1-. Bumi Aksara. Jakarta.
- Widayat dan Amirullah. 2002. *Riset Bisnis*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.