**ARTIKEL JURNAL**

|  |
| --- |
| **Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan ( Survey di Taman Lalu Lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung )** |



**Oleh :**

**Asep Zulkifli Achmad**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2025**

**ABSTRAK**

 Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan dan Komitmen Karyawan terhadap Kepuasan Kerja dan dampaknya terhadap Kinerja Karyawan di lingkungan “Taman Lalu Lintas, Kebun Binatang dan Karang Setra Water Land di Bandung. Responden Penelitian Sebanyak 200 Karyawan.

 Analisis data menggunakan structural equation modeling berbasis kovarian dengan menggunakan LISREL. Adapun hasil penelitian sebagai berikut: Pertama, Pemberdayaan, Kompetensi, Komitmen, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan berada pada kategori cukup baik menuju baik. Kedua Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan dan Komitmen Karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja secara simultan dan parsial. Ketiga Kepuasan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan.

Kata Kunci : Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Karyawan, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

***ABSTRACT***

 *This research aims to determine the influence of Employee Empowerment, Employee Competency and Employee Commitment on Job Satisfaction and its impact on Employee Performance in the "Traffic Park, Zoo and Karang Setra Water Land" environment in Bandung. Research Respondents were 200 Employees.*

 *Data analysis uses covariance-based structural equation modeling using LISREL. The research results are as follows: First, Empowerment, Competence, Commitment, Job Satisfaction and Employee Performance are in the quite good to good category. Second, Employee Empowerment, Employee Competency and Employee Commitment have a significant effect on Job Satisfaction simultaneously and partially. Third, Job Satisfaction has a significant effect on employee performance.*

*Keywords : Employee Empowerment, Employee Competency, Employee*

 *Commitment, Job Satisfaction, Employee Performance*

**ABSTRAK**

Ieu panalungtikan miboga tujuan pikeun mikanyaho pangaruh Pemberdayaan Pagawé, Kompeténsi Pagawé jeung Komitmen Pagawé dina Kasugemaan Pagawéan sarta pangaruhna kana Kinerja Pagawé di lingkungan “Taman Lalu Lintas, Kebon Binatang jeung Lahan Cai Karang Setra” di Kota Bandung. Responden panalungtikan nya éta 200 pagawé.

 Analisis data ngagunakeun modeling persamaan struktural dumasar kovarian ngagunakeun LISREL. Hasil panalungtikan saperti ieu di handap: Kahiji, Pemberdayaan, Kompeténsi, Komitmen, Kasugemaan Pagawéan jeung Kinerja Pagawéan aya dina katégori cukup alus nepi ka alus. Kadua, Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan jeung Komitmen Karyawan miboga pangaruh anu signifikan kana Kasugemaan Pagawéan sacara simultan jeung sawaréh. Katilu, Kapuasan Kerja boga pangaruh anu signifikan kana kinerja pagawe.

Kata Kunci: Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Karyawan, Kapuasan Kerja, Kinerja Karyawan

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

  Pada saat ini sektor pariwisata menjadi sektor yang sangat potensial, dimana Indonesia yang terkenal dengan beragam budaya dan keindahan alamnya, berusaha mengembangkan sektor pariwisatanya secara maksimal dan berkesinambungan.

Kota Bandung merupakan salah satu daerah yang memiliki banyak sekali destinasi wisata yang bisa dikembangkan dan menjadi sektor yang dapat diandalkan dalam hal pendapatan daerahnya, destinasi wisata tersebut diantaranya adalah Taman lalu Lintas, Karang Setra, dan Kebun Binatang Bandung. Ketiga tempat wisata ini merupakan tempat wisata yang cukup lama ada di Kota Bandung, sehingga boleh dibilang ketiga tempat wisata ini merupakan wisata legendaris yang ada di Kota Bandung yang sudah bertahan lebih dari 50 tahun dan memiliki cerita sejarah yang sangat panjang. Ketiga tempat wisata ini bisa dikategorikan sebagai cagar budaya sesuai dengan Peraturan Walikota Bandung Nomor 921 Tahun 2010, Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Kawasan Dan Bangunan Cagar Budaya.

 Meskipun Ketiga tempat wisata ini saat ini semakin membaik, namun publik masih terus menuntut agar fasilitas wisata dan pelayanan dapat terus ditingkatkan lagi. Kemajuan pengetahuan dan teknologi dan metode pelayanan memberi kesempatan meningkatkan kualitas pelayanan. Pada pengunjung Dengan meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan pengunjung akan mendapatkan kepuasan bagi pengunjung dan kepuasan bagi karyawan yang akirnya berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

 Dalam upaya memperjelas permasalahan yang berkaitan dengan variabel penelitian, Yaitu Variabel : Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan, Komitmen Karyawan, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan, maka peneliti melakukan prasurvey kepada 100 karyawan di Taman Lalu Lintas, Karang Setra Dan Kebun Binatang Bandung.. Adapun hasil Pra Survey selengkapnya dapat dilihat pada table 1.2 sebagai berikut.

**Tabel. 1.**

**Rekapitulasi Hasil Pra survey terhadap 100 Responden dari variabel-variabel penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N0. | VariabelPenelitian | Jumlah Responden | NilaiRata-Rata | KondisiKriterian |
| 1. | Pemberdayaan  | 100 | 2,66 | Cukup Baik |
| 2. | Kompetensi Karyawan  | 100 | 2,63 | Cukup Baik |
| 3. | Komitmen Karyawan  | 100 | 2,58 | Tidak Baik |
| 4. | Kepuasan Kerja  | 100 | 2,12 | Tidak Baik |
| 6. | Kinerja Karyawan | 100 | 2,67 | Cukup Baik |

Sumber: Hasil pra survey tahun 2025.

Berdasarkan Tabel 1.di atas memperlihatkan bahwa kondisi dari variabel penelitian : Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan,Komitmen Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan di Taman Lalu Lintas, Karang Setra Dan Kebun Binatang Bandung masih berada pada kondisi cukup baik dan tidak baik. Oleh karena itu berdasarkan fenomena tersebut di atas, memperlihatkan masih terdapat banyak permasalah yang mengakibatkan kinerja karyawan belum Optimal.

 Berdasarkan latar belakang penelitian, serta fenomena masalah, dan hasil pra survey yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perilaku sumber daya manusia yang bekerja di Taman Lalu Lintas, Karang Setra Dan Kebun Binatang Bandung, sebagai unit analisis dalam penelitian ini, dan selanjutnya dituangkan dalam judul:“ Pengaruh Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan dan Komitmen Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Survey Di Taman Lalu Lintas, Karang Setra Dan Kebun Binatang Bandung).

**1.2. Identifikasi Masalah**

 Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah di atas, maka dapat diidentifikasikan masalah bebagai berikut:

1. Pada Aspek Internal ketiga tempat wisata tsb, dimana Pember-dayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan,Komitmen Karyawan, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan di Taman Lalu Lintas, Karang Setra Dan Kebun Binatang Bandung belum optimal.atau masih terbatas.

 2). Pada Aspek Eksternal ketiga tempat wisata tsb, Perijinan, Keter-

 sedian pendanaan yang masih terbatas dan dukungan perbankan

 dan Lembaga keuangan non perbankan masih terbatas.

 3). Penerapan teknologi dan informasi dalam pengembangan usaha

 ketiga tempat wisata tsb masih terbatas.

**1.3. Batasan Masalah**

1. Variabel penelitian meliputi : Pemberdayaan Karyawan, Kompetensi Karyawan,Komitmen Karyawan, sebagai variable bebas, Kepuasan Kerja sebagai variable antara, dan Kinerja Karyawan, sebagai variable terikat,
2. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada Karyawan, Adapun teknik samplingnya proporsional cluster random sampling dan analisis data menggunakan adalah *SEM* (Stucture Equation Model)

**1.4. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pemberdayaan, kompetensi dan komitmen kepuasan kerja, kinerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung.
2. Seberapa besar pengaruh pemberdayaan karyawan, kompetensi

karyawan dan komitment karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung secara simultan maupun parsial

1. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung.

**1.5. Tujuan Penelitian**

 Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mengkaji lebih dalam keterkaitan diantara variabel bebas, dan besaran pengaruh pemberdayaan karyawan, kompetensi, dan komitment karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan, serta pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung secara simultan maupun parsial

**1.6. Manfaat Penelitian**

 Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber Operasional, dan dapat dijadikan bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian lanjutan.

**2.1. Kajian Pustaka**

 Kajian pustaka meliputi *grand* theory, terdiri dari teori manajemen dan Teori Organisasi. *Middle theory* terdiri dari : Teori Manajamen Sumber Daya Manusia dan Prilaku Organisasi. *Applied theory* terdiri dari : pemberdayaan karyawan, kompetensi dan komitment karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan, dan pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung secara simultan maupun parsial, Penelitian ini yang didukung oleh 35 penelitian sebelumnya yang relevan.

**2.2. Kerangka Pemikiran**

 Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian sebelumnya yang relevan, dan kerangka pemikiran tersebut di atas, maka dapat di tetapkan diagram kumpulan landasan teori dan penelitian sebelumnya, serta paradigm penelitian seperti pada gambar 1. di bawah ini.

1

4

2

Pemberdayaan Karyawan (X1)

1.Penugasan

2.Tanggung jawab dan wewenang

3.Kondisi saling percaya 4.Melibatkan karyawan

 dalam pengambilan

 keputusan (Baker,

 2000; Sedarmayanti,

 2021)

Kompetensi Karyawan

1.Aspek professional

2.Aspek metodologi

3.Aspek social

4.Aspek kompetensi diri

(Gerrit Meyer, 2015 & Busro 2018)

Komitmen Karyawan

1.Percaya dengan nilai & tujuan Organisasi

2.Menerima dengan nilai & tujuan organisasi

3.Peduli terhadap organisasi

4.Keterikatan pada organisasi

5.Loyal terhadap organisasi

6.Keterlibatan

(Gibson,2000; Robbin & Judge, 2022)

Kepuasan Kerja (Y)

1.Pekerjaan itu sendiri

2.Relasi

3.Promosi

4.Gaji

(Kreitner dan Kinichi 2001; Sutrisno 2019; Sinambela 2021)

Kinerja Karyawan (Z)

1.Kuantitas

2.Kualitas

3.Ketepatan waktu

4.Kemampuan bekerjasama

(Mangkunegara, 2009)

(Sinambela, 2021)

3

5

4

7

6

1

3

**Gambar 1. Paradigma Penelitian**

**2.3. Hipotesis Penelitian :**

 1. Terdapat pengaruh simultan dan parsial dari pemberdayaan

 kompetensi, dan komitment karyawan terhadap kepuasan kerja

. 2 Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

**3.1. Metode yang Digunakan**

 Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Unit analisisnya adalah

 kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung secara simultan maupun parsial

**3.2. Operasionalisasi Variabel**

 a. Variabel X sebagai variabel bebas : . pemberdayaan, kompetensi, dan

 komitment karyawan

 b. Variabel Y sebagai intervening : Kepuasan kerja karyawan

 c. Variabel Z sebagai variabel terikat : kinerja karyawan

**3.3. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data**

 **1). Sumber Data.**

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber primer dan sekunder. Data primer bersumber dari survey ke lapangan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumentasi atau laporan-laporan serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

 **2). Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data primer tersebut digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1.Wawancara, 2. Observasi, 3. Kuesioner,

 **3). Teknik Sampling.**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik pengambilan sampel *Proportional Cluster Random Sampling.*

 **4). Populas,Sampel Penelitian**

Data harus pula berdistribusi normal agar sampel itu benar-benar mewakili populasi (sampel Jenuh), dengan Total anggota sampel jenuh sebanyak 200 responden.

**3.3. Analisis Data dan Pengujian.**

 **1). Pengujian Instrumen**

 1). Pengujian Validitas, 2).pengujian reliabilitas, dan 3). Pengujian Normalitas

 **2).** **Rancangan Analisis**

 Berdasarkan paradigma dan hipotesis penelitian yang telah dijelaskan, maka metode analisis data yang digunakan adalah Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). *Software* yang dipergunakan untuk mengolah data adalah Lisrel,

**3). Pengujian Hipotesis.**

 1). Pengujian Secara Simultan dan 2). Pengujian Secara Parsial

**4). Uji Kelayakan Model**

 1). *Theoretical Plausibility*. 2). *Accuracy of The Estimate of The*

 *Parameters*. 3). *Explanatory ability*.4)*. Forecasting Ability*.

**4.1.** **Hasil Penelitian**

**1. Karakteristik Responden.**

 Berdasarkan hasil pengolahan jawaban responden tentang karakteristik 200 Responden, dapat disimpulkan sebagai berikut :

 **1). Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.**

 Komposisi responden menurut jenis kelamin dalam penelitian ini

 didominasi oleh Pengelola dengan jenis kelamin Laki-laki..

 **2). Karateristik Responden Berdasarkan Usia Karyawan.**

**.** Komposisi responden menurut Berdasarkan usia karyawan ini

 didominasi oleh karyawan dengan rentang umur 31 – 40 tahun.

 **3). Berdasarkan Tingkat Pendidikan.**

 Komposisi responden menurut tingkat pendidikan pengelola dalam

 penelitian ini didominasi oleh karyawan tingkat pendidikan Sarjana.

 **4). Karakteristik Berdasarkan Lama Kerja**

 Masa Kerja, Pustakawan dalam penelitian ini didominasi oleh

 karyawan dengan masa kerja 2 - 5 Tahun.

**4.2. Hasil Analisis Data Penelitian.**

**1. Pengujian Instrumen.**

 Hasil pengujian instrument menyimpulkan bahwa, Keseluruhan item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid, Seluruh variabel dalam model penelitian dinyatakan reliabel dan .Seluruh Variabel dalam model penelitian dinyatakan berdistribusi normal..

**2. Hasil Analisis Deskriptf.**

 Hasil analisis deskriptif menyimpulkan bahwa seluruh variable

 penelitian berada pada katagori: cukup baik menuju baik

**3. Hasil Penelitian Analisis Verifikatif.**

Analisis verifikatif berdasarkan analisis SEM, menyimpulkan bahwa :

**a). Persamaan Jalur Struktur Model Kesatu :**

 Pengaruh variabel X 1 : X 2 dan X 3 terhadap Y :

**Y =0.3227X1+0.3563X2+0.3183X3,Errorvar=0.2584;R²=0.7416**

 **b). Persamaan Jalur Struktur Model Kedua :**

 Pengaruh variabel Y terhadap Z :

 **Z = 0.9079\*Y, Errorvar.= 0.1757 , R² = 0.8243**

**5. Kesimpulan dan Saran.**

**5.1. Kesimpulan**

1. Kondisi pemberdayaan, kompetensi dan komitmen terhadap kepuasan kerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung berada pada katagori cukup baik menuju baik.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan baik secara simultan dan parsial dari pemberdayaan karyawan, kompetensi,dan komitment karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung secara simultan maupun parsial
3. Terdapat pengaruh signifikan dari kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Taman Lalu lintas, Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung.

**5.2. Saran**

 1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Taman Lalu lintas,

 Karang Setra dan Kebun Binatang Bandung. dalam memahami,

 mengelola dan meningkatkan aspek-aspek yang barkaitan dengan :

 pemberdayaan, kompetensi dan komitmen kepuasan kerja, kinerja

 karyawan .

 2. Melakukan berbagai Upaya untuk meningkatkan dimensi-dimensi

 dari variable pemberdayaan, kompetensi dan komitmen kepuasan

 kerja karyawan secara menyeluruh dan berkesinambungan.

 3. Melakukan berbagai Upaya untuk meningkatkan dimensi-dimensi

 dari variable kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara menye-

 luruh dan berkesinambungan.

**6. DAFTAR PUSTAKA**

Afandi (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Nusa Media. Yogyakarta.

Ayesh Perera, (2024) *Self-Actualization In Psychology: Theory, Examples & Characteristics. Simply Psichology*

Badriyah, (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Busro (2018) Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenadameidia Group.

Darmanto, S (2020) Manajemen Pemasaran. Surakarta: Deepublish

Edy Sutrisno. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.

Gomez, Faustino Cardodo. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Andi Offset.

Griffin Ebert (2022), Buku Pengantar Bisnis Edisi Ke 10 Erlangga

Ghalem, A., et.al, (2017) *La performance: Un concept à definer!. Research Gate*

Griffith (2015) *Competencies at Work. New York: Business Expert Press*

G. Yukl, *Leadership in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall, 2013.

Griffin & Moorhead (2014), *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. South Western: Cengage Learning

Jaelani, (2021) Teori Organisasi. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.

Hamali, (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hamid (2017) Manajemen Pengembangan Sumber Daya Pendidik

Hewitt associate (2004) *A Study of Employee Engagemen*t. Research Gate

Harfied Cangara, (2023) Pengantar Ilmu Komunikasi.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Ivancevich, J.M,. 2007, *Human Resource Management*. 10th ed., Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.

Luthans, Fred. 2018. Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2020. Manajemen Sumber Daya Manuasia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Mathis, Robert L. & Jackson. John H. (2020). Manajemen Sumber Daya

 Manusia, (Ed. 10 ) Diterjemahkan oleh Diana Angelica. Jakarta:

 Salemba Empat

Mulyadi(2023) Manajemen Bakat di Era Millenium. Yogyakarta:Gava Media

Mulyadi & Sarwono, Jonathan, (2023) Kepemimpinan di Era Millenium. Yogyakarta: Expert.

Narimawati, Umi & Sarwono, Jonathan (2023) *Indonesian Lecturer’s Performance: In Relation to Job Fit, Job Satisfaction and Organizational Commitment*. Europe, Moldova: Eliva Press.

Narimawati, Umi & Sarwono, Jonathan, (2023) Mengenal Pemodelan Persamaan Struktural:

Narimawati, Umi & Sarwono, Jonathan. (2018) Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Kovarian dengan LISREL dan AMOS untuk riset skripsi, tesis dan disertasi. Jakarta: Penerbit Salemba

Nimran, Umar & Amirullah. 2022. Manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi. Malang: Sinar akademika Malang

Novia, dkk (2022) Manajemen Sumber daya Manusia. Jurnal Darma Agung,

Priansa, (2016) Perencanaan & Pengembangan SDM, Bandung: Cv. Alfabeta

Rahman, A. et.al. (2020). *Exploring the effects of service provider’s organizational support and empowerment on employee engagement and well-being*. Cogent Business and Management

Rivai, Veithzal dan Sagala Jauvani Ella, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Parktik, PT. Rajawali Pers, Jakarta.

Robbin dan Judge (2018) Perilaku Organisasi. Jakarta: Penerbit Salemba

Rostam, F.A., (2020) *Definition of Performance Management*. *Islamic Azad University*

Robbin & Judge (2022) *Organizational Behavior* 18th ed. Harlow, *Pearson Education*

Sutrisno, (2016)  Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada

Sinambela (2021) Metodologi Penelitian Kuanitatif - Teori Dan Praktik. Depok: Rajawali Pers

Sutrisno (2019) Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta

Sedarmayanti (2019) Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil Edisi Revisi. Bandung: Refika Aditama

Tahir dkk., (2019) Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama. Mardiana.

Werther, W.B., dan Davis, K., 1985, *Personnel management and Human Resources. 2nd ed., Singapore: McGraw-Hill Book Co-Singapore*

Wibowo, (2017) Manajemen,Manajemen Kinerja. Rajawali Press