

Pengaruh Komitmen Organisasi, *Job Stress*, Semangat Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Pandu Harbiansyah, Erlina Rufaidah dan Yon Rizal
Pendidikan Ekonomi PIPS FKIP Universitas Lampung
Jalan Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro No. 01 Bandar Lampung

This research aims to determine the influence of organizational commitment, job stress, job spirit and job satisfaction on the job performance of Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung. The method used in this study is descriptive verification with the ex post facto approaches and surveys. The population in this study is 52 respondents. The sample obtained was 34 respondents. Data collection is done through observation, interviews, documentation, and questionnaires. The hypothesis testing is done by using T test partially and F test simultaneously. The result of the analysis shows that there is a significant influence of the organizational commitment, job stress, job spirit and job satisfaction on the job performance interest by 70,6%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, *job stress*, semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan ex post facto dan survey. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 52 responden. Sampel yang diperoleh adalah 34 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner/angket. pengujian hipotesis secara parsial uji T dan secara simultan uji F. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh komitmen organisasi, *job stress*, semangat kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 70,6%.

Kata Kunci : komitmen organisasi, *job stress*, semangat kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

PENDAHULUAN

Segala aspek kehidupan manusia tidak lepas dari yang namanya berorganisasi, karena manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan satu dengan yang lain. Hal ini teraplikasikan didalam organisasi kemasyarakatan, kehidupan rumah tangga, maupun tentunya saat individu memasuki dunia kerja. Di dunia kerja, seorang individu berbaur serta berinteraksi dan menjadi bagian dari tempat dia bekerja. Organisasi adalah unit sosial yang dengan sengaja dikelola, terdiri atas dua orang atau lebih, yang berfungsi secara relative terus-menerus untuk mencapai satu sasaran atau serangkaian sasaran bersama (Robbins, 2012: 189).

Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah sebuah lembaga pengawas jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi. Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini sebagai suatu lembaga pengawas sektor keuangan di Indonesia perlu untuk diperhatikan, karena harus dipersiapkan dengan baik segala hal

untuk mendukung keberadaan OJK tersebut. OJK dituntut untuk mengawasi semua institusi yang sekarang dipegangnya dengan adil dan dituntut untuk pastinya lebih baik dalam menjalankan fungsinya. Hal ini agar pembentukan lembaga baru ini yang tentunya mengeluarkan anggaran negara yang banyak, dapat memberikan manfaat yang besar dan tercapai tujuan dari pembentukannya.

encari cara untuk menjadi produsen utama dalam pasar agar dapat memenuhi kebutuhan manusia akan kendaraan pribadi. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang otomotif yaitu PT. Astra Internasional Tbk. Perusahaan ini merupakan perusahaan multinasional diversifikasi.

Dalam menggerakkan sebuah organisasi dibutuhkan sumber daya untuk menjalankan roda organisasi, antara lain sumber daya alam, sumber daya ilmu pengetahuan dan teknologi, sumber daya keuangan, serta yang terpenting sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang paling penting, dan membuat sumber daya organisasi lainnya menjadi bekerja (Tampi, 2014: 145).

Upaya OJK dalam meningkatkan kinerja demi mewujudkan program kerjanya harus didukung oleh sumber daya manusia yang baik. Pengembangan sumber daya dibutuhkan agar adanya perubahan kinerja pegawai kearah yang lebih positif. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya yang lainnya akan terbengkalai dan tidak bermanfaat dalam mencapai tujuan dari perusahaan maupun organisasi khususnya dalam hal ini lembaga OJK. Untuk mencapai tujuan OJK, tentunya pegawai OJK dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja karyawan adalah hal yang penting untuk diperhatikan organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global yang sering berubah.

Menurut Widodo dalam tampi (2014) mengemukakan kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang di harapkan. Kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil yang di dapat, sesuai dengan standar organisasi. Kinerja pada dasarnya

adalah apa yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan oleh pegawai. Kinerja pegawai akan memengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Banyak faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai, diantaranya adalah komitmen organisasi. Pegawai yang loyal terhadap organisasi akan menunjukkan sikap dan perilaku yang positif terhadap lembaganya, memiliki jiwa untuk tetap membela organisasinya, berusaha meningkatkan prestasi, dan memiliki keyakinan yang pasti untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi (Larasati dan Laksito, 2013).

Menurut Mangkunegara (2015:67) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adanya rasa memiliki, keterikatan, dan loyalitas pada diri seseorang dalam melaksanakan pekerjaan di lembaganya akan menimbulkan rasa senang dalam

bekerja walaupun lembaganya pastinya tidak selalu terhindar dari adanya masalah, inilah yang dikatakan dengan komitmen organisasi. Apabila seseorang sudah memiliki rasa komitmen pada organisasinya, maka ia akan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya agar organisasi/lembaga tempat ia bekerja dapat mencapai tujuannya.

Selanjutnya untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan memerhatikan *job stress* (Stres Kerja) pegawai. Dalam Sinaga dan Sinambela (2013) dinyatakan bahwa stres yang dialami seseorang yang berhubungan dengan pekerjaannya disebut stres kerja. Stres merupakan suatu keadaan di mana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya, kondisi-kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam maupun luar diri seseorang

Job stress dapat dilihat sebagai faktor positif atau negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja. *Job stress* dapat bertindak sebagai motivator yang mana memunculkan daya cipta dan kepuasan diantara pegawai.

Disamping faktor stres kerja, semangat kerja menjadi pemacu pegawai meningkatkan kinerjanya ke arah yang positif. Nitisemito (2010:160) menyatakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Menurut Siagian (2010: 57) semangat kerja adalah sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki semangat kerja yang baik tentunya akan memberikan sikap yang positif seperti kesetiaan, kegembiraan, kerjasama, kebanggaan dalam tugas dan ketaatan dalam kewajiban. Berbeda dengan karyawan yang memiliki semangat kerja yang rendah, karena karyawan tersebut cenderung menunjukkan sikap yang pasif seperti suka membantah, merasa gelisah dalam bekerja dan merasa tidak nyaman.

Faktor selanjutnya untuk menunjang kinerja pegawai yang positif adalah dengan memperhatikan kepuasan kerjanya. Faktor kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dipandang penting. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang didapat. Kepuasan kerja lebih mencerminkan sifat daripada perilaku

Menurut Handoko (2010:193) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan ketika para karyawan menjalankan pekerjaannya masing-masing. Pegawai yang merasa tidak nyaman, kurang dihargai, serta tidak

bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki dalam bekerja secara otomatis tidak dapat berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya.

Masing-masing individu memiliki kondisi ideal mengenai pekerjaan dan tempat bekerja. Perlu ada kebiasaan yang baik yang terus berulang. Bukan sesuatu yang sulit jika hal tersebut dipahami dan penuh kesadaran dan tanggung jawab dijalani oleh seluruh pegawai yang akhirnya menjadi suatu kebiasaan. Hal ini agar melahirkan insan OJK yang SIGAP dalam mempercepat pekerjaan dan melayani *stakeholder* tanpa meninggalkan keunikan masing-masing individu di setiap lingkungan satuan kerja OJK.

Berdasarkan penjelasan tentang komitmen organisasi, *job stress*, semangat kerja dan kepuasan kerja diduga berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui.

1. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.

2. Pengaruh *job stress* terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.
3. Pengaruh semangat kerja terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.
4. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.
5. Pengaruh komitmen organisasi, *job stress*, semangat kerja, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu mengetahui pengaruh simultan dan parsial kelima variabel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 52 orang. Sampel yang diperoleh adalah 34 orang dikarenakan angket yang kembali berjumlah 34 dan sisanya kosong atau tidak ada jawaban.. Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah angket

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Positif Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukkan koefisien t_{hitung} diperoleh sebesar 3,368 dan t_{tabel} sebesar 2,036 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,368 > 2,036$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.

2. Pengaruh Negatif *Job Stress* terhadap Kinerja Pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung

Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi *Job Stress* sebesar 0,360 berarti besarnya pengaruh *Job Stress* terhadap Perilaku Konsumtif sebesar 0,360 atau 36,0%. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,130, yang berarti Kinerja Pegawai dipengaruhi *Job Stress* sebesar 13,0%, sisanya 87,0%

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai t_{hitung} untuk *job stress* sebesar $-2,384$ | $-2,384$ | $>t_{tabel}$ sebesar $2,036$ dan apabila kita melihat probabilitasnya (sig.) ternyata $0,024 < 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara signifikan terbukti bahwa *job stress* berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Koefisien pengaruh bernilai negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *job stress* yang dialami pegawai maka akan menyebabkan penurunan kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.

Sinaga dan Sinambela (2013) menyatakan bahwa stres yang dialami seseorang yang berhubungan dengan pekerjaannya disebut stres kerja. Stres merupakan suatu keadaan di mana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya, kondisi-kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam maupun luar diri

seseorang. Stres sebagai suatu kekuatan atau perangsang yang menekan individu yang menimbulkan tanggapan (respons) terhadap ketegangan. *Job stress* dapat dilihat sebagai faktor positif atau negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja. *Job stress* dapat bertindak sebagai motivator yang mana memunculkan daya cipta dan kepuasan diantara pegawai.

Ronald (2008:73) mengartikan stres sebagai fisiologis, emosi, dan psikologis terhadap keadaan lingkungannya yang bersifat mengancam. Dengan cara yang sederhana stres dapat diartikan sebagai sesuatu yang bersangkutan dengan interaksi antara orang dengan lingkungan organisasi.

Stres akibat kerja merupakan tekanan dalam pekerjaan yang membuat keadaan tegang, takut, cemas, ataupun bingung serta perasaan tegang yang dialami pada saat situasi mengancam, menyakitkan ataupun menggembirakan. Keadaan stres seseorang yang berkepanjangan

dan tidak diatasi dapat mengakibatkan gangguan mental/psikis terhadap seseorang tersebut, sehingga akan berdampak juga pada kesehatan fisiknya. Apabila sudah menyebabkan gangguan psikis dan kesehatan fisik maka dapat mengganggu pekerjaan seseorang tersebut dan akan berpengaruh terhadap penurunan kinerjanya.

3. Pengaruh Positif Semangat Kerja terhadap Kinerja Pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif semangat kerja terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dibuktikan dengan hipotesis yang menunjukkan koefisien t_{hitung} diperoleh sebesar 2,368 dan t_{tabel} sebesar 2,036 dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,368 > 2,036$ dan probabilitasnya (sig.) $0,025 < 0,05$ hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, atau dengan kata lain semangat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung.

Nitisemito (2010: 160) menyatakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Menurut Siagian (2010:57) semangat kerja adalah sejauh mana karyawan bergairah dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di dalam perusahaan. Semangat kerja dan gairah kerja (moral kerja) sifatnya subjektif, yakni bergantung pada perasaan seseorang sehubungan dengan pekerjaannya. Apabila tenaga kerja bergairah dalam bekerja, dikatakan tenaga kerja memiliki moral yang tinggi. Sebaliknya apabila tenaga kerja tidak bergairah atau malas-malasan dalam bekerja, dikatakan tenaga kerja yang bersangkutan memiliki derajat moral yang rendah. Moral kerja yang rendah dapat menimbulkan pemogokan, sering mangkir, kepura-puraan, dan berbagai aksi lainnya.

4. Pengaruh Positif Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung

Hasil dari perhitungan SPSS diperoleh nilai koefisien korelasi Kepuasan Kerja sebesar 0,643 berarti besarnya pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai sebesar 0,643 atau 64,3%. Nilai t_{hitung} untuk Kepuasan Kerja sebesar 4,154 $> t_{tabel}$ sebesar 2,036 dan probabilitasnya (sig.) 0,000 $<$ 0,05 menunjukkan pengaruh yang signifikan. Sementara nilai koefisien determinasi sebesar 0,414, yang berarti Kinerja Pegawai dipengaruhi Kepuasan Kerja sebesar 41,4%, sisanya 58,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kepuasan kerja memiliki peran yang penting dan menonjol bagi setiap perusahaan, karena kepuasan kerja memberikan kontribusi dalam peningkatan kinerja pegawai. Sehingga kepuasan kerja pegawai harus diperhatikan, karena seorang pegawai yang merasakan kepuasan kerja akan

menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sikap positif tersebut ditunjukkan dengan semangat dan disiplin dalam bekerja, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pegawai. Jadi semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai, maka akan berdampak positif dalam peningkatan kinerja pegawai.

5. Pengaruh Komitmen Organisasi, Job Stress, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa ada komitmen organisasi, *job stress*, semangat kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dibuktikan dengan $F_{hitung} = 17,439$ dengan signifikansi (sig.) sebesar 0,000, sedangkan F_{tabel} dengan derajat kebebasan (dk/df) untuk pembilang = 4 dan penyebut = 29 dan $\alpha = 0,05$ dari daftar tabel diperoleh = 2,70 dengan demikian $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $17,439 > 2,70$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menyatakan “Komitmen

Organisasi, *Job Stress*, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung”.

Menurut Mangkunegara (2008: 67) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sumber daya manusia yang baik menghasilkan kinerja yang maksimal pula. Kinerja pegawai menjadi sorot utama untuk diperhatikan organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global yang sering berubah. Dalam perjalanannya mencapai visi dan misi, organisasi tersebut pastinya tidak selalu terhindar dari adanya masalah, untuk itu dibutuhkan loyalitas tinggi, rasa

memiliki, keterikatan, dan meningkatkan kinerjanya sebagai bagian dari komitmen kepada organisasi dari setiap pegawainya. Masalah yang timbul seiring berjalannya roda keorganisasian, bisa menyebabkan stres kerja. Stres kerja yang tinggi dapat menyebabkan kinerja seseorang menjadi rendah. Hal ini dikarenakan ketika seseorang memiliki stres kerja oleh faktor tertentu dan tidak mampu menyelesaikan atau mengelola, maka akan menimbulkan gangguan-gangguan dalam dirinya, psikis dan fisik. Sehingga adanya gangguan-gangguan tersebut akan berpengaruh terhadap kinerjanya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh positif komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung, dengan nilai $t_{hitung} 3,368 > t_{tabel} 2,036$ dan

- probabilitasnya (sig.) $0,002 < 0,05$.
2. Ada pengaruh negative *job stress* terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung, dengan nilai $t_{hitung} = -2,384$ | $-2,384$ | $> t_{tabel} = 2,036$ dan probabilitasnya (sig.) $0,024 < 0,05$.
 3. Ada pengaruh positif semangat kerja terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung, dengan nilai $t_{hitung} = 2,368$ $> t_{tabel} = 2,036$ dan probabilitasnya (sig.) $0,025 < 0,05$.
 4. Ada pengaruh positif kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung, dengan nilai $t_{hitung} = 4,154$ $> t_{tabel} = 2,036$ dan probabilitasnya (sig.) $0,000 < 0,05$.
 5. Ada pengaruh komitmen organisasi, *job stress*, semangat kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Lampung, dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $17,439 > 2,70$.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, Hani. 2010. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Larasati, Hanny dan Herry Laksito. *Analisis Variabel Anteseden Perilaku Auditor Internal dan Konsekuensinya Terhadap Kinerja (Studi pada BUMN Kota Semarang)*. ISSN (Online): 2337-3806 Volume 4. Nomor 4. Halaman 1- 14. 2013.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Cetakan Kesepuluh. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nitisemito, Alex, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Siagian, S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Akasara Indonesia. Jakarta.
- Sinaga, Timbul dan Mutiara Sinambela. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi dan Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Kota Medan*. Jurnal Akuntansi Volume XVII No. 01 : 75-83. 2013. Standar Profesi Audit Internal (SPAI).

Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta.

Tampi, Bryan Johannes. 2014. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tb (Regional Sales Manado)". *Journal Acta Diurna*. Volume III, Nomor 4, Tahun 2014.