

## Pengaruh Konflik Eksternal, Konflik Internal Dan Jobdesk Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu

Indah Dwitalia Arisandi, Markoni, Fauzan

Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email: [thaliaindah@gmail.com](mailto:thaliaindah@gmail.com)

### Abstract

*This research aims to find out how much influence external conflict, internal conflict and Jobdesk have on employee performance at Bank Syariah Indonesia Bengkulu Branch. The population in this study was 35 employees. The sample for this research was 35 employees. In this research, the sampling technique used was the total sampling technique. The analytical method of this research is a quantitative method using multiple linear regression analysis tools, multiple correlation coefficients, multiple coefficients of determination and hypothesis testing (t test and F test). From the research results, it can be concluded that partially, external conflict, internal conflict and job desk influence employee performance. Simultaneously, external conflict, internal conflict and jobdesk affect employee performance*  
*Keywords: External Conflict, Internal Conflict, Job Desk and Employee Performance*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh konflik external, konflik internal dan Jobdesk terhadap kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu. Populasi dalam penelitian ini adalah 35 karyawan. Sampel penelitian ini adalah 35 karyawan. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik total sampling. Metode analisis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji F). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial, konflik external, konflik internal dan jobdesk berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, konflik external, konflik internal dan jobdesk terhadap kinerja karyawan

Kata kunci : Konflik External, Konflik Internal, Jobdesk Dan Kinerja Karyawan

### Latar Belakang Teoritis

Bank Syariah Indonesia mempunyai beberapa konflik baik secara internal maupun eksternal. Konflik internal terjadi disebabkan oleh ketidakcocokan antara karyawan dengan karyawan lain, persaingan dalam bekerja dan saling cemburu antar karyawan. Hal tersebut menyebabkan beberapa konflik seperti pertikaian, persaingan, dan permusuhan yang akhirnya akan menciptakan kesenjangan sosial dalam perusahaan sehingga pengaruhnya akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

Yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia adalah banyak karyawan yang memiliki ketidakcocokan dalam bekerja, karyawan merasa perbedaan pendapat yang terjadi sering tidak dapat diselesaikan dikarenakan karyawan saling memiliki pendapat yang menurut mereka benar dan mementingkan ego masing-masing. Selain itu konflik juga sering terjadi pada karyawan dibagian pemasaran. Persaingan yang kurang baik dan sikap saling menjatuhkan dalam menjalankan tugasnya seta rasa saling

cemburu antar karyawan pada bagian pemasaran yang tinggi, hal inilah yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan.

Selain konflik antar karyawan, konflik juga terjadi antara karyawan dengan atasan pada Bank Syariah Indonesia. Ketidakcocokan dengan Konflik Internal disebabkan karena perbedaan pendapat dan aturan-aturan perusahaan yang tidak sesuai dengan keinginan karyawan. Karyawan berpendapat bahwa sering kali peraturan-peraturan yang diberikan pimpinan merugikan karyawan. Contohnya apabila ada karyawan yang melakukan kesalahan pimpinan langsung memberikan peringatan berupa surat peringatan dan tidak terlebih dahulu memberikan peringatan dengan lisan. Dan hal lain yang menyebabkan konflik lainnya adalah pendapat-pendapat karyawan tentang keluhan-keluhan yang terjadi pada perusahaan tidak dihiraukan oleh pimpinan.

Selain itu terdapat juga jobdesk yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jobdesk merupakan penguraian pekerjaan hanyalah sekelompok orang yang kacau dan

tidak terorganisir yang tidak dapat mencapai tujuan yang diinginkan organisasi (Yasmeen dan Fahad, 2018 : 89).

Berdasarkan analisis dan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Konflik Eksternal, Konflik Internal Dan Jobdesk Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu”.

**Metode Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah penelitian *explanatory* (Sugiyono, 2017). Jenis data pada penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif (Sugiyono, 2017). Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Menurut Sugiyono (2017) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian adalah 35 karyawan. Menurut Sugiyono (2017 : 92) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 orang. Sampel diambil menggunakan teknik *total sampling* dimana seluruh karyawan menjadi sampel. Maka sampel dalam penelitian ini seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi Pustaka dan studi lapangan (wawancara, observasi dan kuesioner).

Indicator Konflik Eksternal adalah 1) perbedaan kepentingan, 2) ketidaksepakatan, 3) persaingan dan 4) provokasi, Handoko (2017)

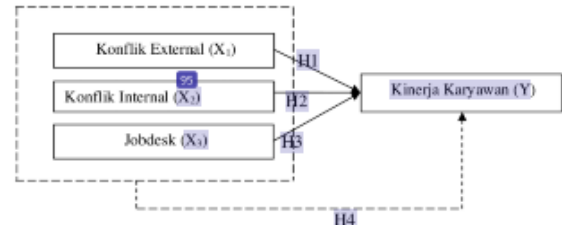
Indicator konflik internal adalah 1) pertentangan, 2) ketidakpuasan, 3) perlakuan tidak adil ditempat kerja dan 4) ketegangan yang tinggi, Thomas, dkk (2015)

Indicator jobdesk adalah 1) wewenang, 2) tanggung jawab karyawan, 3) kondisi pekerjaan, 4) fasilitas kerja dan 5) standar hasil kerja, Simanjuntak (2015)

Indicator kinerja karyawan adalah 1) kualitas kerja, 2) kuantitas kerja, 3) tanggung jawab, 4) kerjasama dan 5) insiatif, Mankunegara (2014)

Terdapat 4 hipotesis dalam penelitian ini, yang dapat digambarkan sebagai berikut:

**GAMBAR II  
KERANGKA PEMIKIRAN**



Keterangan :

- X<sub>1</sub> : Konflik Eksternal
- X<sub>2</sub> : Konflik Internal
- X<sub>3</sub> : Jobdesk
- > : Secara parsial (satu-satu) : Menunjukkan adanya pengaruh variabel Konflik Eksternal (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y), adanya pengaruh variabel Konflik Internal (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y), dan Jobdesk (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y)
- - - - -> : Secara simultan (sama-sama): Menunjukkan adanya pengaruh Konflik Eksternal (X<sub>1</sub>), Konflik Internal (X<sub>2</sub>) dan Jobdesk(X<sub>3</sub>) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu

**Hasil Dan Pembahasan**

**Hasil Penelitian**

**Hasil Uji Validitas**

Variabel	R hitung	R tabel	Ket
<b>X1</b>			
1	0,714	0,3338	Valid
2	0,755	0,3338	Valid
3	0,733	0,3338	Valid
4	0,765	0,3338	Valid
<b>X2</b>			
1	0,974	0,3338	Valid
2	0,862	0,3338	Valid
3	0,708	0,3338	Valid
4	0,790	0,3338	Valid
<b>X3</b>			
1	0,711	0,3338	Valid
2	0,606	0,3338	Valid
3	0,645	0,3338	Valid
4	0,824	0,3338	Valid
5	0,705	0,3338	Valid
<b>Y</b>			
1	0,791	0,3338	Valid

2	0,720	0,3338	Valid
3	0,737	0,3338	Valid
4	0,715	0,3338	Valid
5	0,723	0,3338	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa semuanya valid untuk variabel (X) karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0,3338$  (Terlampir). Adapun indikator bahwa item pertanyaan pada kuesioner dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .  $R_{tabel}$  yang merupakan ketentuan adalah 0,3338

### Hasil Uji Reliabilitas

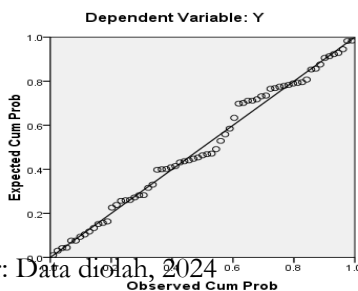
No	Variabel	Alpha Cronbach	Alpha	Keterangan
1	Konflik external	0,711	0,6	Reliabel
2	Konflik internal	0,845	0,6	Reliabel
3	Jobdesk	0,766	0,6	Reliabel
4	Kinerja karyawan	0,756	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel pengamatan yang dilakukan uji reliabilitas menunjukkan hasil yang reliable dikarenakan nilai reliabilitas di atas nilai Alpha Cronbach (0,6) yaitu (0,711), (0,845), (0,766) dan (0,756).

### Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data diolah, 2024

Uji Normalitas memiliki titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Dengan demikian maka data tersebut berdistribusi normal.

### Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.989	1.011
	X2	.997	1.003
	X3	.989	1.011

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2024

Dari tabel diatas, tidak semua angka digunakan dalam uji multikolinieritas. Angka yang digunakan adalah nilai tolerance dan VIF. Dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 sedangkan VIF lebih kecil dari 10, sehingga masing-masing variabel independen diatas bebas dari gejala multikolinieritas.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Sig
1	(Constant)	.830
	Res_1	.214
	Res_2	.789
	Res_3	.659

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber: Data diolah, 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan (sig) dari variabel independen lebih besar dari 0,05 maka berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam uji glejser variabel independen bebas dari Heteroskedastisitas

### Hasil Pengujian Hipotesis

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	
	B	Std. Error			
1	(Constant)	14.290	3.080	4.640	.000
	X1	.517	.091	4.185	.004
	X2	.569	.088	5.786	.005
	X3	.299	.081	3.701	.000

Sumber : Sumber: Data diolah, 2024

Dari perhitungan komputer yaitu perhitungan dengan SPSS versi 22 *for windows* didapatkan persamaan regresinya adalah :

$$Y = 14,290 + 0,517 X_1 + 0,569 X_2 + 0,299 X_3 + e$$

Angka tersebut masing-masing secara ekonomi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta = 14,290 Bernilai positif maka artinya jika nilai variabel konflik external ( $X_1$ ), konflik internal ( $X_2$ ) dan jobdesk ( $X_3$ ) dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka nilai kinerja karyawan akan semakin bertambah atau mengalami peningkatan yaitu 14,290
2. Nilai koefisien variabel ( $X_1$ ). Bernilai positif yaitu 0,517 artinya apabila konflik external mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,517 satuan dengan asumsi variabel konflik internal ( $X_2$ ) dan jobdesk ( $X_3$ ) nilainya konstan.
3. Nilai koefisien variabel variasi ( $X_2$ ) 0,569. Bernilai positif yaitu 0,569 artinya apabila konflik internal mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,569 satuan dengan asumsi variabel ( $X_1$ ) dan ( $X_3$ ) nilainya konstan.
4. Nilai koefisien variabel variasi ( $X_3$ ) 0,299. Bernilai positif yaitu 0,299 artinya apabila jobdesk mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,299 satuan dengan asumsi variabel ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) nilainya konstan.

**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>	
Model	Adjusted R Square
1	.780
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1	
b. Dependent Variable: Y	

Sumber : Sumber: Data diolah, 2024

Dari tabel di atas didapat nilai adjusted R Square ( $R^2$ )=0,780. Nilai ini mempunyai arti bahwa independen, secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 78,0% dalam mempengaruhi variabel

dependen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

**Uji Simultan (Uji Statistik F)**

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	14.290	3.080	4.640	.000
X1	.517	.091	4.185	.004
X2	.569	.088	5.786	.005
X3	.299	.081	3.701	.000

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 13, jika nilai Signifikansi 0.05 maka  $H_0$  ditolak. Jika nilai signifikansi >0.05 maka  $H_0$  diterima. Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh konflik external ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dengan nilai sig sebesar  $0,004 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,185 > 1,690$ ) dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).
2. Terdapat pengaruh konflik internal ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dengan nilai sig sebesar  $0,005 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,786 > 1,690$ ) dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap kinerja karyawan(Y).
3. Terdapat pengaruh promosi ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,701 > 1,690$ ) dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_3$  berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y)

## Uji F

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	46.268	3	15.423	9.867	.003 <sup>a</sup>
Residual	199.642	63	3.169		
Total	245.910	66			
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber: Data diolah, 2024

Jika nilai Signifikan 0.05 maka  $H_0$  ditolak. Jika nilai signifikan  $>0.05$  maka  $H_0$  diterima. Analisis lebih lanjut mengenai pengujian hipotesis atau tidak, yang mana model dikatakan layak apabila nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , dan model tidak layak untuk analisis selanjutnya bila nilai signifikansi  $> 0,05$ .  $Df_1 = k-1 = 3-2 = 2$ .  $Df_2 = n-k = 67-3 = 64$ . Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $F_{hitung} 9,867 > F_{tabel} 2,87$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

## Pembahasan

## 1. Pengaruh Konflik external Terhadap Kinerja karyawan

Terdapat pengaruh konflik external ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sebesar 0,004 dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_1$  berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

## 2. Pengaruh Konflik internal Terhadap Kinerja karyawan.

Terdapat pengaruh konflik internal ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sebesar 0,005 dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap kepuasa karyawan (Y).

## 3. Pengaruh Jobdesk Terhadap Kinerja Karyawan.

Terdapat pengaruh jobdesk ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu sebesar 0,000 dengan demikian  $H_0$  di

tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

## Kesimpulan

Hasil penelitian, dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $Y = 14,290 + 0,517 X_1 + 0,569 X_2 + 0,299 X_3 + e$
2. Terdapat pengaruh konflik external ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dengan nilai sig sebesar  $0,004 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel} (4,185 > 1,690)$  dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel X berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).
3. Terdapat pengaruh konflik internal ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dengan nilai sig sebesar  $0,005 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel} (5,786 > 1,690)$  dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_2$  berpengaruh terhadap kinerja karyawan(Y).
4. Terdapat pengaruh promosi ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu dengan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel} (3,701 > 1,690)$  dengan demikian  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima. Dari nilai signifikansi yang didapat bahwasanya variabel  $X_3$  berpengaruh terhadap kinerja karyawan(Y).
5. Konflik external, konflik internal dan jobdesk bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai  $F_{hitung} 9,867 > F_{tabel} 2,87$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian ,pembahasan dan kesimpulan yang di peroleh maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi pihak perusahaan agar memberikan konflik external dan menciptakan konflik internal serta jobdesk yang baik di

- perusahaan karena konflik external dan konflik internal serta jobdesk berhubungan dengan kinerja karyawan.
2. Bagi Perusahaan bahwa konflik external atau  $X_1$  lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
  3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan semakin memperluas penelitiannya dengan melakukan penelitian serupa dengan studi kasus yang berbeda serta diharapkan dengan menambah beberapa variabel yang belum di teliti oleh penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- Agustin, T. (2019). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Pengembangan Karir Pegawai Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat Cabang Sekadau. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*.
- Ahyari. 2019. *Mendongkrak Motivasi Dan Kinerja Pendekatan Pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- Anwar. (2018). *Manajemen Sumber Daya manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Bangun, W. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, Ni Luh Putu Ariesta Angga, dan I. Wayan Mudiarta Utama. (2016). *Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Motivasi Kerja Pada Karya Mas Art Gallery*. Diss. Udayana University.
- Dicky Saputra, N. L. (2017). Pengaruh Reward (Penghargaan) Dan Punishment (Sanksi) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Divisi Regional II Sumatera Barat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume 8, Nomor 1
- Fauzan dkk, (2018). *Pengaruh Insentif, Kompensasi Dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan PT. BRI (Persero).Tbk Kantor Cabang Bengkulu*. Jurnal CRMJ- ISSN 2621-10992- Vol.1 No. 1
- Fuad, Rizanatul, dan Waloyo. (2020). Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Keuangan Daerah Kabupaten Pasuruan. *Journal Management and Business Applied*
- Geovanni, dkk (2015). Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado. [Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi](#), Vol. 3, No. 3.
- Handoko. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara.
- Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikhwanushalihin. 2013. Pengaruh Stres Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Di Kota Bangun Kabupaten Kutai Kartanegara. Skripsi. Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
- Kaengke, Abraham Samuel, dkk. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Katidjan, Purwanto S, dkk. (2017). Pengaruh kompensasi, pengembangan karir dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Komang, Ni Wayan Mujiati, and I. Wayan Mudiarta Utama. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kuncoro, Mudrajat. (2013). *Mudah Memahami Dan Menganalisis Indikator Ekonomi*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Kurniawan, Afriadie, Mukhlis Yunus, dan M. Shabri Abdul Majid. (2018). Pengaruh kompensasi dan pengembangan karir terhadap motivasi serta dampaknya pada kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh." *Jurnal Manajemen Inovasi* .
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama : Bandung.
- Mondy. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pert. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi (2016), Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS. Andi. Yogyakarta
- Negara, Ni Made Candra Megita Atma, dkk. (2015). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Pos

- Indonesia (Persero) Kabupaten Jembrana Tahun 2014." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*.
- Ningrum, K. A., & Budiwinarto, K. (2021). Analisis Pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi, Dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bmt Insan Sejahtera Karanganyar. *Smooting*.
- Nur, Endah, Wilujeng. (2015). *Pengaruh Pemberian Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Belajar dan Tanggung Jawab Siswa di Kelas V* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Purwokerto).
- Samsudin, Sadili. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Jaya
- Sari, Ria Puspita. (2015). *Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jambuluvuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2016. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: (Bandung)
- Sihotang. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Simamora (2014), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Simanjuntak (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ketujuh. BumiAksara. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stanton, William J. (2016). *Fundamentals Of Marketing, Seventh Edition*, Mc. Graw-Hill, Inc.
- Sugiyono (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kompetensi dan Prakteknya)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs dan Agoes Tinus Lis I. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Winda Sri Astuti, dkk. (2018). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja. Karyawan. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*.
- Wirawan. (2019). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Yasmeen, R., Umar, F., & Fahad, A. (2018). Impact of Rewards on Organizational Performance: Empirical Evidence from Telecom Sector of Pakistan. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(5), 938-946.