

***THE INFLUENCE OF COMPETENCE, DISCIPLINE, WORK ENVIRONMENT
AND REWARDS ON THE PERFORMANCE OF POLICE EMPLOYEES IN THE
SOUTH LABUHANBATU POLICE STATION***

**PENGARUH KOMPETENSI, DISIPLIN, LINGKUNGAN KERJA DAN
REWARD TERHADAP KINERJA PEGAWAI POLISI DI POLRES
LABUHANBATU SELATAN**

Esther Marisa Sihite¹, Meisa Fitri Nasution², Fadzil Hanafi Asnora³
Universitas Labuhanbatu

esthermarisaa07@gmail.com¹, meisa.fitri@gmail.com², Hanafi.asnora91@gmail.com³

ABSTRACT

The purpose of this study was to prove the effect of Competence (X1), Discipline (X2), Environment (X3) and Reward (X4) on employee performance (Y) Research location at the South Labuhanbatu police station. The research data used as a population is all police personnel of South Labuhanbatu POLRES, namely 204 people so that researchers use census sampling techniques, namely the entire population is sampled, namely 204 people. the questionnaire was designed using a Likert scale level 1-5. Data analysis using spss. The test results prove that competence has a significant effect on the performance of police employees at the South Labuhanbatu Police Station with an effect of 66%, Work Discipline has an insignificant effect on the performance of police employees at the South Labuhanbatu Police Station with an effect of 6.6%, and the effect of the Work Environment is insignificant on the performance of police employees at the South Labuhanbatu Police Station with an effect of 11%. Reward has a significant effect on the performance of police employees in the south labuhanbatu police station with an effect of 43%.

Keywords: Competence, Discipline, Work Environment, Rewards, Performance

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk membuktikan pengaruh Kompetensi (X1), Disiplin (X2), Lingkungan (X3) dan Reward (X4) terhadap Kinerja pegawai (Y) Lokasi Penelitian pada polres labuhanbatu selatan, Data penelitian yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh personel polisi POLRES Labuhanbatu Selatan yaitu sebanyak 204 orang sehingga peneliti menggunakan teknik sampling sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 204 orang. kuesioner dirancang menggunakan skala likert level 1-5. Analisis data menggunakan spss. Hasil pengujian membuktikan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai polisi di polres labuhanbatu selatan dengan pengaruh sebesar 66%, Disiplin Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai polisi di polres labuhanbatu selatan dengan pengaruh sebesar 6,6%, dan pengaruh Lingkungan Kerja tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai pegawai polisi di polres labuhanbatu selatan dengan pengaruh sebesar 11%. Reward berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pegawai polisi di polres labuhanbatu selatan dengan pengaruh sebesar 43%.

Kata Kunci: Kompetensi, Disiplin, Lingkungan Kerja, Reward, Kinerja Pegawai

PENDAHULUAN

Kepolisian Negeri Republik Indonesia adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan kedisiplinan warga, penegakkan hukum, proteksi, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Pastinya, lembaga ini memiliki peran penting dalam menciptakan kondisi kehidupan yang baik bagi masyarakat. Sebagai bagian dari sistem pemerintah yang lebih besar,

Polri telah berusaha memberi kontribusi untuk mewujudkan prinsip pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih. Mereka

berusaha melakukan ini dengan melaksanakan tugas pokok memelihara Kamtibmas, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi, dan melayani warga (Suwandi, 2017).

Peraturan Kapolri No. 16 tahun 2011 tentang Evaluasi Kinerja Pegawai Negara Pada Kepolisian Negeri Republik Indonesia Dengan Sistem Manajemen Kinerja adalah salah satu dari banyak kebijakan yang dibuat oleh pimpinan Polri untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja personel. Salah satu alasan di balik penetapan peraturan ini adalah bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai negara

pada Kepolisian Negeri Republik Indonesia, telah ditetapkan beberapa kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai negara. Salah satu tujuan dari Peraturan Kapolri ini adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai negara di Kepolisian Negeri Republik Indonesia yang berbasis kompetensi. Untuk mencapai tujuan ini, evaluasi berbasis kinerja yang objektif, transparan, dan akuntabel diperlukan untuk mendorong prestasi, produktivitas, pengabdian, dan kesetiaan kepada pekerjaan mereka (Setyowadi, 2013).

Menurut Kustiana (2014), kinerja Polri masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hasil pencapaian pembangunan kepercayaan (*trust building*) kurang menunjukkan hasil optimal, meskipun Polri saat ini telah dihadapkan pada program kerja seperti pembangunan kemitraan. Dengan keadaan seperti ini, sudah jelas bahwa Polri akan menghadapi lebih banyak tantangan dan tanggung jawab untuk mencapai kesempurnaan.

Salah satu hal yang dapat meningkatkan kinerja anggota Polri adalah disiplin kerja; dengan tingkat disiplin yang tinggi, diharapkan kinerja anggota Polri akan lebih baik dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan warga atau pengamanan (Suwandi, 2017). Untuk “membina persatuan serta kesatuan dan meningkatkan semangat kerja serta moril, diadakan peraturan disiplin anggota Kepolisian Negeri Republik Indonesia”, seperti yang tercantum dalam Pasal 27 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negeri Republik Indonesia. Disiplin kerja adalah alat yang digunakan manajer untuk berbicara dengan karyawan mereka supaya mereka bersedia untuk mengubah sikap mereka dan meningkatkan pemahaman mereka tentang industri dan standar sosial yang

berlaku (Rivai dan Sagala, 2011). Disiplin kerja ialah salah satu komponen penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Bagaimana organisasi atau industri memperlakukan karyawannya akan sangat memengaruhi seberapa intens mereka bekerja. Menurut Pratiwi (2018), disiplin yang baik mencerminkan seberapa besar tanggung jawab seseorang terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Sumber daya manusia memastikan bahwa aset yang dimiliki oleh suatu organisasi dapat ditiru oleh organisasi lain. Tersedianya sumber daya manusia aparatur (kepolisian) yang berkualitas, berketerampilan tinggi, dan profesional yang bergerak di sektor jasa pelayanan merupakan syarat bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan negara sehingga masyarakat puas dengan kualitas dan jasa yang diberikan oleh pemerintah. Oleh karena itu, sumber daya manusia profesional harus memiliki kompetensi di bidang mereka, memiliki wawasan yang luas dan dapat melihat masa depan, memiliki jiwa berkompetensi dan bersaing secara jujur dan sportif, dan mempertahankan etika profesional.

Seiring dengan munculnya berbagai masalah sosial kemasyarakatan, tuntutan masyarakat terhadap kapasitas polisi semakin meningkat. Polisi menangani kejahatan dari "kelas jalanan" seperti copet, jambret, pelanggaran, lalu lintas, hingga "kelas kakap" seperti pencucian uang, *cybercrime*, terorisme, kejahatan lingkungan, dan sebagainya. Hal ini mendorong kompetensi setiap anggota kelompok untuk dikembangkan dan dibangun dengan baik sehingga mereka dapat menjadi sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dan unggul. Dengan demikian, Polisi telah mempersiapkan diri untuk menjadi lembaga yang memiliki kemampuan

berdasarkan kriteria profesional, etika, dan kontemporer.

Lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitar seorang pekerja, metode kerjanya, dan pengaruh kerjanya baik secara pribadi maupun kolektif. Lingkungan kerja juga mencakup hal-hal seperti suhu, kelembaban, penilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan cukupnya perlengkapan kerja. Hasil wawancara peneliti dengan Kepala Biro SDM menunjukkan bahwa sejumlah masalah membuat lingkungan kerja di kantor ini tetap tidak kondusif. Institusi harus mempertimbangkan lingkungan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang atau karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, seperti penerapan reward. Hal ini dilakukan untuk memastikan kinerja kepolisian di organisasi tetap konsisten dan maksimal. Untuk menyesuaikan dengan beban dan resiko yang dihadapi pegawai, penghargaan/reward harus diterapkan secara adil dari tingkat bawah hingga puncak. Penghargaan yang diberikan kepada karyawan diharapkan adil dan bijak. Hal ini dimaksudkan untuk memperlakukan hak dan kewajiban mereka secara seimbang, tanpa memihak mereka yang mendapatkan penghargaan. Kinerja polisi di satuan meningkat ketika reward diberikan kepada anggota yang berprestasi. dengan memberikan hukuman kepada anggota yang melanggar sesuai dengan tingkat pelanggaran mereka, sehingga setiap anggota yang melanggar aturan akan dihukum. Ada peningkatan kinerja karena ada timbal balik antara penghargaan dan hukuman yang dapat bekerja sama. Sanksi yang diterapkan pada setiap anggota dapat mendorong

berbagai prestasi dan mengurangi pelanggaran.

Table 1. Data Jumlah Kebutuhan Anggota Polisi Polres Labuhanbatu Selatan

| Anggota | Jumlah |
|------------------|--------|
| Perwira Menengah | 6 |
| Perwira Pertama | 78 |
| Bintara | 385 |
| PNS | 71 |
| Total | 540 |

Table 2. Data Riil Jumlah Anggota Polisi Polres Labuhanbatu Selatan

| Anggota | Jumlah |
|------------------|--------|
| Perwira Menengah | 4 |
| Perwira Pertama | 26 |
| Bintara | 172 |
| PNS | 2 |
| Total | 204 |

Dari jumlah personel polisi yang disebutkan di atas dapat dilihat bahwa pegawai POLRES di Labuhanbatu masih dalam jumlah kekurangan personel. Dengan jumlah yang kekurangan tersebut, POLRES Labuhanbatu Selatan tetap dituntut untuk senantiasa melakukan tugas dengan baik. Tugas-tugas pelayanan, perlindungan dan pengayoman kepada masyarakat serta penegakan hukum harus terus berjalan. Tugas kepolisian tersebut merupakan tugas yang teramat berat. Permasalahan dan tindak kejahatan di dalam masyarakat akan terus ada dan berkembang seiring dan sejalan dengan kehidupan masyarakat itu sendiri. Dengan kondisi kekurangan jumlah personel tersebut, merupakan hal yang sewajarnya jika personel polri yang ada tersebut mempunyai beban kerja yang berat. Oleh sebab itu, setiap personel yang ada tersebut, harus didorong untuk mempunyai tingkat kinerja yang tinggi. Karena hanya dengan kinerja yang tinggi dari para personel Polri tersebut, maka tugas-

tugas Kepolisian yang teramat berat dan banyak tersebut dapat diselesaikan, dilaksanakan, dan dituntaskan secara professional dan proporsional.

Dengan uraian latar belakang serta data yang dikemukakan, maka akan diteliti tentang **Pengaruh kompetensi, disiplin, lingkungan kerja dan reward terhadap kinerja pegawai polisi di Polres Labuhanbatu Selatan.**

LANDASAN TEORI

Kompetensi

Manfaat Kompetensi dalam hal ini (Sutrisno, 2010), mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan yaitu memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, alat seleksi karyawan. memaksimalkan produktivitas, dasar untuk pengembangan sistem remunerasi, memudahkan adaptasi terhadap perubahan, dan menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Sedangkan karakteristik kompetensi ada lima tipe karakteristik kompetensi, yaitu:

1. Motif-motif (*motives*), sesuatu yang secara konsisten dipikirkan dan diinginkan, yang menyebabkan tindakan seseorang
2. Ciri-ciri (*traits*), karakteristik fisik dan respon-respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi
3. Konsep diri (*self-concept*), sikap-sikap, nilai-nilai atau gambaran tentang diri sendiri seseorang
4. Pengetahuan (*knowledge*), informasi yang dimiliki seseorang dalam areaspesifik tertentu
5. Keterampilan (*skill*), kecakapan seseorang untuk menampilkan

tugas fisik atau tugas mental tertentu.

Disiplin Kerja

“Disiplin kerja adalah suatu 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” (Desi Kristanti, 2019). Menurut pendapat lain, “disiplin kerja merupakan sikap hormat karyawan untuk menyesuaikan diri dengan sukarela tanpa adanya paksaan untuk menaati peraturan dan ketentuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Semakin sering terjadi pelanggaran akan peraturan yang sudah ditetapkan maka dapat dikatakan disiplin karyawan buruk” (Sisca, 2020).

Menurut pendapat ahli lainnya, “disiplin kerja terkait erat dengan kegiatan manajemen yang berhubungan dengan standar kerja yang harus dicapai oleh suatu organisasi dalam menjalankan tujuannya secara efektif dan efisien”. “Disiplin kerja adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional” (Ajabar, 2020).

Dari uraian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa “disiplin kerja adalah suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Lingkungan Kerja

Menurut (Afandi, 2018), “lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, pentilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat

perlengkapan kerja. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang pekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok”.

Menurut pendapat lain, “lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Misalnya adalah kebersihan, musik dan lain-lain” (Nitisemo, 2015). Menurut pendapat lain, “lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan tempat kerja yang perlu di atur hingga tidak mengganggu pekerjaan para karyawan dan agar di peroleh kenaikan produktifitas dan berkurangnya biaya produksi tiap tahun” (Sukanto Reksomadiprodjo, 2015).

Dari uraian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa “lingkungan kerja adalah suatu tempat yang berada di sekitar pegawai baik fisik maupun non fisik diwilayah organisasi, lingkungan dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Lingkungan kerja juga mencakup interaksi atau hubungan antara karyawan dan pimpinan organisasi”

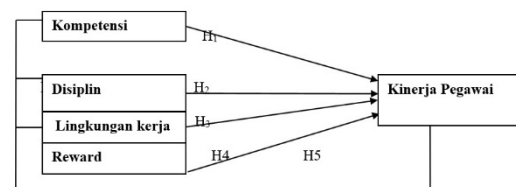
Reward

Penghargaan berarti semua bentuk pengajian atau ganjaran kepada pegawai dan timbul karena kepegawaian mereka. Dapat berupa pembayaran uang secara langsung (upah, gaji, insentif, bonus) dan dapat pula berbentuk pembayaran tidak langsung (asuransi, liburan atas biaya perusahaan) dan dapat pula berupa ganjaran bukan uang (jam kerja yang luwes, kantor yang bergengsi, pekerjaan yang lebih menantang) (Dessler, 2005). Dengan adanya pendapat para ahli diatas maka penulis dapat

menyimpulkan tentang pengertian *reward* atau penghargaan yakni imbalan yang diberikan baik dalam bentuk material dan non material yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada karyawannya agar mereka dapat bekerja dengan motivasi tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan kata lain pemberian penghargaan atau *reward* bertujuan untuk meningkatkan produktivits dan mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap loyal kepada perusahaan. Pemberian sistem penghargaan dimaksudkan sebagai dorongan agar karyawan mau bekerja dengan lebih baik dan membangkitkan motivasi sehingga mendorong kinerja karyawan yang lebih baik

Kerangka Konseptual

Berikut ini kerangka penelitian yang digunakan untuk menggambarkan konseptualitas penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan penjelasan secara teori dan didukung berbagai referensi yang relevan, maka hipotesis penelitian ini antara lain:

1. H1: Kompetensi berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai
2. H2: Disiplin berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai
3. H3: Lingkungan kerja produk berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai
4. H4: Reward berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai

5. H5: Kompetensi, disiplin, lingkungan kerja dan reward berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ialah kuantitatif yaitu hasil pengujian dilakukan dengan menggunakan hasil uji yang ditunjukkan dengan angka yang kemudian diolah dengan spss, pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada para responden dengan penentuan pengelolaan jawaban responden yaitu dengan skala likert yang dinyatakan dengan angka 1 sampai 5 yang menggambarkan pernyataan tidak setuju sampai sangat setuju.

Populasi dan sampel

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi adalah suatu kelompok subjek yang akan di jadikan objek penelitian. Pengertian populasi menurut (Rahawarin & Arikunto, 2015).

Mengemukakan bahwa "Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian". Data penelitian yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh personel polisi POLRES Labuhanbatu Selatan yaitu sebanyak 204 orang sehingga peneliti menggunakan tehnik sampling sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 204 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pengujian signifikan tidaknya pengaruh secara parsial dari setiap variabel eksogen terhadap variabel endogen dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung statistik dengan t tabel. Nilai t tabel untuk pengujian dengan tingkat signifikan 0.05 (kesalahan 5%) adalah sebesar 1,96. Apabila nilai t statistik lebih besar dari 1,96 maka pengaruh antar variabel

terbukti signifikan sebaliknya jika nilai t statistik lebih kecil dari 1,96 maka pengaruh antar variabel terbukti tidak signifikan. Adapun hasil pengujian hipotesis, bila dibangun dari pengaruh variabel yang signifikan

| | Pengaruh Langsung Antar Variabel | Path Koefisien | T Statistics | T Tabel (0,5) | Putusan |
|----|----------------------------------|----------------|--------------|---------------|------------------------------|
| H1 | Kompetensi | 0.66 | 9.31 | 1.96 | Berpengaruh signifikan |
| H2 | Disiplin | 0.06 | 0.86 | 1.96 | Berpengaruh tidak signifikan |
| H3 | Lingkungan Kerja | 0.11 | 1.17 | 1.96 | Berpengaruh tidak signifikan |
| H4 | Reward | 0.43 | 7.66 | 1.96 | Berpengaruh Signifikan |

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, maka model akhir penelitian ini, bila dibangun dari pengaruh variabel yang signifikan dan tidak signifikan dapat digambarkan sebagai berikut:

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh variabel setiap variabel (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) Pembuktian ada tidaknya pengaruh yang signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik hasil dari bootstrapping dengan t tabel pada taraf signifikansi 0,05, yaitu 1,96.

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai t hitung > t tabel yaitu $7.66 > 1.96$. hal ini dapat disimpulkan bahwasannya variabel reward (X4) berpengaruh secara signifikan. Pada variabel lingkungan kerja (X3) Nilai t hitung < t tabel

Yaitu $1.17 < 1.96$ hal ini dapat disimpulkan bahwasannya variabel lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Pada variabel disiplin (X2) diketahui nilai t hitung < t tabel dengan nilai $0.86 < 1.96$ menunjukan bahwasannya variabel disiplin (X2) memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y). Pada variabel kompetensi (X1) nilai t hitung > t tabel dengan nilai $9.31 > 1.96$ mengartikan variabel kompetensi (X1)

memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai (Y).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis studi dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kompetensi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai polisi polres labuhanbatu sselatan dengan besar pengaruh 66%
2. Disiplin Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja kinerja pegawai polisi polres labuhanbatu sselatan dengan besar pengaruh 6,6%
3. Lingkungan Kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai polisi polres labuhanbatu sselatan dengan besar pengaruh 11%
4. Reward berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai polisi polres labuhanbatu sselatan dengan besar pengaruh 43%.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky, (2006). *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Aktar, S., Sachu, M. K., & Ali, M. E. (2012). The impact of reward on employee performance in Commercial Banks of Bangladesh: An Empirical Study. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Azis, Muhammad Dirham, (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan pajak Pratama Makassar Selatan. Universitas Muslim Indonesia Makassar.
- Dermawan, (2012). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. Universitas Udayana
- Dessler, Garry, (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 2, Edisi Ke- 7, Alih bahasa. Benyamin Mollan. Prehallindo, Jakarta.
- Fadli, (2018). Pengaruh Kompetensi, Kompetensi, Motivasi, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Universitas Muslim Indonesia, Makassar.
- Hasibuan, S.P. Melayu, (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara Jakarta
- Henry Simamora. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Ibrahim Feni, (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Politeknik Negeri Manado
- Maghrifoh Alfit, (2015). Pengaruh Remunerasi, Motivasi Kerja, dan Disiplin Kerja Pegawai Pajak Terhadap Kinerja Pegawai Pajak Pada KPP Madya Se – Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mariam, Ayu Mentari, (2016). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Universitas Pasundan. Bandung
- Mawaddah, Irma, (2016). Pengaruh Pelatihan Karyawan dan Komunikasi Organisasi Melalui Motivasi terhadap kinerja Karyawan pada kantor Pelayanan

- Pajak Pratama Jember.
Universitas Jember.
- Mentari, Putrini, (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung. Universitas Pasundan.
- Moekijat, (2002). *Manajemen Kepegawaian*, Cetakan Ke-VII, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Permana, Bayu Adi, (2016). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Prasetyani, Lusi Yusrina, (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Reward Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan dan Bagian Fungsional pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riyanda, Muhammad, (2017). Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Safitri, Fajar Retno, (2017). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonosari. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Terry, G.R, (2005). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Alih Bahasa oleh J. Smith D.F.M, Bumi Aksara, Jakarta