

Analysis Of The Role Of Self-Motivation And Product Training Needs On Employee Performance

Analisis Peran Motivasi Diri Dan Kebutuhan Pelatihan Produk Terhadap Kinerja Karyawan

Irwan Moridu¹*, Imam Jayanto², Susatyo Adhi Pramono³, Pandu Adi Cakranegara⁴, Abdurrohimi⁵

Universitas Muhammadiyah Luwuk^{1*}, Universitas Sam Ratulangi², Universitas Wijayakusuma Purwokerto³, Universitas Presiden⁴, Universitas Jendral Ahmad Yani⁵

irwanmoridu@gmail.com^{1*}, imamjay_anto@unsrat.ac.id², susatyoadhipramono@gmail.com³, pandu.cakranegara@president.ac.id⁴, abdurrohimi@mn.unjani.ac.id⁵

*Corresponding Author

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out if there is an influence of Product Training Needs and Self-Motivation on Employee Performance at BCA KCU Sunter Branch. This study used validity tests, reliability tests, multiple linear regression tests, and t-tests with the help of spss version 20. Samples were taken by 110 respondents. The research uses quantitative approach with purposive sampling technique method. Data collection is done by disseminating questionnaires using the Likert scale to measure each statement. The results showed that there is positive and significant influence partially and simultaneously between Product Training Needs and Self-Motivation towards Employee Performance at BCA KCU Sunter Branch.

Keywords : Training needs, Self Motivation, Workers Performance

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh Kebutuhan Pelatihan Produk dan Motivasi Diri Terhadap Kinerja Kerja Karyawan di BCA Cabang KCU Sunter. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, dan uji t dengan bantuan program SPSS versi 20. Sampel yang diambil sebanyak 110 responden. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur setiap pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara terpisah antara Kebutuhan Pelatihan Produk dan Motivasi Diri Terhadap Kinerja Kerja Karyawan di BCA Cabang KCU Sunter.

Kata kunci : Pelatihan Produk, Motivasi Diri, Kinerja Kerja Karyawan

1. Pendahuluan

Bank Central Asia (BCA) Merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. BCA berdiri sejak tahun 1957, BCA hingga saat ini telah memiliki 1 kantor pusat, 139 kantor cabang utama, 873 kantor cabang pembantu, 244 kantor kas dan 2 kantor perwakilan luar negeri menurut Upperline.id. Untuk melayani kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah saat ini BCA juga memiliki layanan internet & mobile banking dan contact center Halo BCA yang dapat diakses 24 jam. Untuk tenaga operasional saat ini BCA memiliki 24.789 (karyawan tetap dan tidak tetap) yang siap melayani transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah. Saat ini BCA telah merambah hampir semua daerah di Indonesia dengan menyediakan mesin ATM untuk kemudahan nasabah bertransaksi, hingga saat ini total jumlah mesin ATM yang dimiliki oleh BCA sebanyak 17.320 ATM menurut (BCA.co.id, 2021).



Gambar 1. Gedung BCA KCU Sunter

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Gambar 1. merupakan gambaran tampak depan dari BCA KCU Sunter. BCA KCU Sunter beralamat di Jl.Danau Sunter Utara Blok A Kav No.3 Sunter Agung, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Dari gambar diatas BCA KCU Sunter memiliki ukuran bangunan yang cukup besar dikarenakan BCA KCU Sunter merupakan Kantor Cabang Utama. BCA KCU Sunter memiliki beberapa fasilitas yang disediakan untuk kenyamanan nasabah saat berkunjung seperti parkir mobil yang terletak di basement dan parkir motor yang terletak di bagian belakang bangunan.



Gambar 2. Area Banking Hall Customer Service BCA KCU Sunter

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Gambar 2 merupakan tampilan dari area *banking hall Customer Service* BCA KCU Sunter, di area ini memiliki 12 Counter untuk melayani nasabah melakukan transaksi perbankan seperti melakukan pembukaan rekening baru, penggantian kartu rusak/hilang dan transaksi terkait fasilitas yang lainnya. Suasana BCA KCU Sunter ini sudah sesuai dengan standar Kantor Cabang Utama pada umumnya yang dimiliki BCA.



Gambar 3. Area Teller BCA KCU Sunter

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Gambar 3 merupakan area Teller yang ada di BCA KCU Sunter, untuk area Teller ini memiliki 10 counter biasa dan 2 counter cepat yang bisa dilayani menggunakan mesin STAR. Counter biasa dan counter mesin STAR tentunya memiliki perbedaan yaitu Counter biasa biasanya akan full dilayani oleh Teller nya dan dapat melakukan transaksi Valas, transaksi

tarikan dan setoran dalam jumlah besar (bisa lebih dari 1 Milyar) dan jika di counter mesin STAR biasanya untuk melakukan transaksi Setoran atau Tarikan dengan nominal maksimal 100 jt saja.



Gambar 4. Antrian Nasabah di BCA KCU Sunter

Sumber: Olahan Peneliti (2021)

Gambar 4 merupakan tampilan dari antrian nasabah yang ada di BCA KCU Sunter, tentunya disaat pandemic ini kita tetap menjalankan protocol kesehatan dengan melakukan menjaga jarak tempat duduk nasabah, nasabah wajib menggunakan masker dan tidak duduk bergerombol.

Berikut akan dipaparkan terkait dengan hasil pra survey yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan responden merupakan pegawai di BCA KCU Sunter. Pra survey ini dilakukan dengan cara mewawancarai pegawai BCA KCU Sunter dengan menggunakan media Whatsapp. Dalam jawabannya beberapa pegawai menjawab bahwa dalam pekerjaan sehari-hari pegawai diminta untuk memiliki target pekerjaan yang kadangkala tercapai namun tidak jarang juga tidak tercapai.

Menurut pra survey yang telah saya lakukan melalui media whatsapp diatas bahwa hambatan utama untuk pencapaian target penjualan untuk divisi bisnis di BCA KCU Sunter disebabkan oleh adanya pandemi yang sedang berlangsung sekarang ini, sehingga membatasi para marketer bertemu dengan nasabah dan keadaan menjadi sulit untuk melakukan pemasaran, yang biasanya melakukan pameran secara langsung dan beragam macam kendaraan yang kita jual dapat dilihat dan dicoba langsung oleh konsumen menjadi harus melalui pameran secara virtual yang tidak lain menyebabkan kurangnya minat pembelian oleh konsumen terhadap produk yang kita tawarkan dan kurangnya engagement antara marketer dan nasabah. Untuk selanjutnya juga ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian target oleh para marketer, hal ini biasanya timbul dari internal individu dan external, berikut adalah pra survey yang telah saya lakukan dengan beberapa marketer yang ada di BCA KCU Sunter. Berdasarkan penelitian sebelumnya motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Fajar Retno Safitri 2017).

Motivasi berpengaruh positif serta relevan terhadap kinerja karyawan (Anggoro, 2020) Tetapi lain hal nya menurut (Raden Yohanes Luhur, 2014). motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan (Nur Hasmalawati 2018). Berdasarkan penelitian sebelumnya, pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Hartomo, Nurul K. 2020). Pelatihan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Redianis Ni Luh, 2020). Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Anggoro,M., A. 2020) namun menurut (Muhtadin, Ziyadatun,2020) pelatihan karyawan tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

2. Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank Central Asia (BCA) KCU Sunter, Jakarta Utara, Indonesia. Tempat wawancara dan penyebaran kuesioner yang dilakukan untuk keperluan penelitian yaitu di tempat yang sama. Waktu penelitian dilakukan dari bulan Maret hingga akhir Juni 2021 dengan diawali wawancara beberapa narasumber utama yang berguna untuk memahami latar belakang permasalahan dan kemudian baru menyebarkan kuesioner terkait dengan keperluan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Bank Central Asia (BCA) KCU Sunter yang berjumlah 152 karyawan. Sampel dalam penelitian ini merupakan karyawan dari Bank Central Asia (BCA) KCU Sunter dengan kriteria yang dijadikan responden adalah karyawan yang telah bekerja diatas satu tahun dan pernah mengikuti pelatihan yang diadakan manajemen minimal satu kali. Sampel yang digunakan sebanyak 54 responden.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Linear Berganda

Uji analisis regresi dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel *dependent* yaitu Kinerja (Y) terhadap variabel *independent* yaitu Efektifitas Pelatihan (X_1) dan Motivasi (X_2). Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini ialah regresi berganda, karena variabel yang diteliti ada 2 variabel, yaitu Efektifitas Pelatihan (X_1), Motivasi (X_2).

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B
(Constant)	4,058
Efektifitas Pelatihan	0,146
Motivasi	0,182

Sumber : Pengolahan Data SPSS Versi 21

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

$$Y = 4,058 + 0,146 (X_1) + 0,182 (X_2)$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat X_1, X_2, X_3

X = Variabel Bebas

a = Nilai Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien Regresi

e = Error

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan hasil uji regresi linear berganda, penjelasan regresi tersebut adalah sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 4,058. Artinya, jika Efektifitas Pelatihan dan nilainya 0, maka Kinerja nilainya sebesar 4,058.
- Koefisien regresi variabel Efektifitas Pelatihan sebesar 0,146. Artinya, jika variabel Efektifitas Pelatihan mengalami kenaikan satu satuan, maka Kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,146 satuan menggunakan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- Koefisien regresi variabel Motivasi sebesar 0,182. Artinya, jika variabel Motivasi mengalami kenaikan satu satuan, maka Kinerja akan mengalami peningkatan sebesar 0,182 satuan menggunakan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Efektifitas Pelatihan (X_1) dan Motivasi (X_2) terhadap Kinerja (Y). Hasil dari pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b	
Model	Adjusted R Square
1	0,416

Sumber : Pengolahan Data SPSS Versi 21

Pada tabel 2. diperoleh hasil R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,416% atau 41,6%. Hal ini menunjukkan persentase pengaruh variabel independen Efektifitas Pelatihan (X_1) dan Motivasi (X_2) terhadap variabel dependen Kinerja sebesar 41,6% dan sisanya sebesar 58,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini atau faktor error lainnya.

Hasil Analisis Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Efektifitas Pelatihan (X_1), Motivasi (X_2), dan *Kinerja* (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kinerja (Y) atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan F Hitung dengan F Tabel. F tabel dapat dicari pada tabel statistik dengan signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel – 1) yaitu $4-1 = 3$ dan df 2 ($n - k - 1$) yaitu $54 - 3 - 1 = 50$. Kemudian dimasukkan kedalam rumus excel yaitu = FINV (0,05; df1; df2) atau = FINV (0,05; 3; 50) = 2,79. Maka nilai F tabel sebesar 2,656. Jika F Hitung < F Tabel maka H_0 diterima, jika F Hitung > F Tabel maka H_0 ditolak.

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum Of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	667.808	3	222.605	43.495	0,000 ^b
Residual	900.742	54	5.118		
Total	1568.550	57			

Sumber : Pengolahan Data SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 43.495. Artinya F Hitung > F tabel yaitu $43.495 > 2,656$. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel Efektifitas Pelatihan (X_1), Motivasi (X_2), dan *Kinerja* (X_3) sebagai variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen Kinerja (Y).

Hasil Analisis Nilai Mean Variabel Efektifitas Pelatihan

Tabel 4. Hasil Mean Variabel Efektifitas Pelatihan

No	Pernyataan	Nilai Mean
1	Karyawan menguasai keseluruhan materi dalam pelatihan	4,68
2	Pelatihan yang dilakukan sudah sesuai dengan pekerjaan sehari-hari	4,73
3	Karyawan termotivasi untuk menerima ide atau konsep dengan sudut pandang baru	4,26
4	Fasilitas pelatihan yang diberikan memadahi	4,35
5	Pelatih menyampaikan materi dengan baik dan jelas	4,21

Sumber : Pengolahan Data SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel 4. menampilkan jawaban dari kuesioner untuk data variabel Efektifitas Pelatihan yang telah diberikan kepada 54 responden dengan penggunaan skala likert yaitu skala angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju, angka 2 menunjukkan tidak setuju, 3

cukup setuju, 4 setuju dan 5 sangat setuju. Berdasarkan tabel 4.13 nilai mean terendah dari variabel Efektifitas Pelatihan adalah indikator pertanyaan pada nomor lima yaitu 'Pelatih menyampaikan materi dengan baik dan jelas' dengan nilai mean 4,21.

Berdasarkan tabel 4 nilai mean tertinggi dari variabel Efektifitas Pelatihan adalah indikator pertanyaan pada nomor dua yaitu 'Pelatihan yang dilakukan sudah sesuai dengan pekerjaan sehari-hari' dengan nilai mean 4,73. Indikator terendah pada nilai rata-rata (*mean*) pelatih yang dianggap kurang mampu untuk memberikan pengaruh yang signifikan pada kinerja. Di sisi lain, perusahaan mencari pelatih yang memang memiliki kemampuan yang dibutuhkan oleh para pekerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh Eko Hariyanto, Ratno Purnomo dan I. R. Bawono (2011), "Desain Pelatihan, Dukungan Organisasional, Dukungan Supervisor dan *Self-Efficacy* sebagai Faktor Penentu Keefektifan Transfer Pelatihan", menunjukkan bahwa keberhasilan tenaga medis untuk merealisasikan dan menggunakan materi pelatihan yang pernah diperolehnya dalam pekerjaan sehari-hari, sangat ditentukan oleh desain pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan tenaga medis. Selain itu, kemampuan tenaga medis untuk tetap ingat dengan materi pelatihan yang pernah diikutinya juga akan menentukan keberhasilan transfer pelatihan.

Hasil Analisis Nilai Mean Variabel Motivasi

Tabel 5. Hasil Mean Variabel Motivasi

No	Pernyataan	Nilai Mean
1	Karyawan menguasai keseluruhan materi dalam pelatihan	4,68
2	Para karyawan menerima bonus secara teratur	4,23
3	Karyawan merasa bahwa peraturan dan sanksi di tempat kerja adil	4,17
4	Terdapat apresiasi bekerja untuk para karyawan yang berprestasi	4,19
5	Fasilitas kerja di kantor memadahi untuk para karyawan	4,29
6.	Terdapat mekanisme penilaian kerja secara transparan	4,48
7	Terdapat kerjasama tim antar karyawan	4,14
8	Terdapat promosi jabatan yang dilakukan secara rutin	4,26
9	Terdapat mekanisme demosi yang dilakukan secara adil	4,13

Sumber : Pengolahan Data SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel 5 menampilkan jawaban dari kuesioner untuk data variabel Motivasi yang telah diberikan kepada 54 responden dengan penggunaan skala likert. Berdasarkan tabel 5 hasil mean terendah dari variabel Motivasi yaitu indikator ke sembilan 'Terdapat mekanisme demosi yang dilakukan secara adil' dengan nilai mean 4,13. Manajemen perlu melihat kembali mekanisme untuk melakukan demosi pada para karyawan. Ada beberapa aspek-aspek yang karyawan juga perlu ketahui agar jika karyawan tersebut dikenakan demosi maka karyawan tahu bahwa ia tidak sesuai aspek-aspek yang diharapkan oleh manajemen.

Indikator didalam pertanyaan variabel Motivasi yang mendapatkan mean tertinggi yaitu 4,59 terdapat dinomor 10 'Kantor merupakan lingkungan kerja yang mendukung secara profesional'. Sedangkan pada mean yang memiliki rerata yang tertinggi adalah

pernyataan bahwa kantor merupakan lingkungan kerja yang mendukung secara profesional. Artinya karyawan di sana semakin dipertajam profesionalismenya melalui pekerjaan yang ada. Implikasi manajerialnya adalah meningkatkan profesionalisme melalui banyak terobosan-terobosan sederhana bagi para karyawan. Hal yang membuat motivasi para karyawan rendah sesuai dengan hasil analisis *mean* adalah terkait dengan demosi.

Sedangkan pada mean yang memiliki rerata yang tertinggi adalah pernyataan bahwa kantor merupakan lingkungan kerja yang mendukung secara profesional. Artinya karyawan di sana semakin dipertajam profesionalismenya melalui pekerjaan yang ada. Implikasi manajerialnya adalah meningkatkan profesionalisme melalui banyak terobosan-terobosan sederhana bagi para karyawan.

Hasil Analisis Nilai Mean Variabel Kinerja

Tabel 6. Hasil Mean Variabel Kinerja

No	Pernyataan	Nilai Mean
1	Proses kinerja karyawan memiliki hasil yang sempurna	4,43
2	Kinerja karyawan memiliki jumlah hasil yang baik	4,18
3	Karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang sudah ditentukan	4,41
4	Karyawan dapat memanfaatkan sumber dalam organisasi dengan baik	4,29
5	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa adanya asistensi	4,49
6.	Karyawan mampu secara individu meningkatkan kualitas sesama karyawan yang bekerja bersama	4,33

Sumber : Pengolahan Data SPSS Versi 21

Berdasarkan tabel 6 menampilkan jawaban dari kuesioner untuk data variabel *Kinerja* yang telah diberikan kepada 54 responden Pada tabel 6, didapatkan nilai mean terendah yakni 4,18 pada pertanyaan indikator nomor dua yaitu 'Kinerja karyawan memiliki jumlah hasil yang baik'. Berdasarkan tabel 6, indikator didalam pertanyaan variabel *Kinerja* yang mendapatkan mean tertinggi yaitu 4,49 terdapat pada indikator nomor lima yaitu 'Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan tanpa adanya asistensi'. Berdasarkan nilai rata-rata (*mean*) yang telah dilakukan, indikator tertinggi pada variabel kinerja adalah karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya tanpa perlu asistensi.

Hal ini adalah sebuah hal yang patut diapresiasi dengan memberikan apresiasi berupa *reward* yang berguna bagi mereka dalam bekerja. Sedangkan untuk indikator terendah yakni jumlah hasil kerja yang masih kurang, manajemen perlu melakukan evaluasi terkait hal ini. Jika masalahnya adalah kecepatan kerja karyawan maka yang perlu dilakukan adalah melakukan pelatihan untuk bekerja di bawah tekanan atau dilakukan *sharing knowledge* oleh karyawan yang mampu mencapai target kerja dengan baik.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indah Harwaty S, Al Asy Ari Adnan Hakim dan Vicki Ardiansyah (2019), pada "Pengaruh *Knowledge Sharing* dan *Transfer of Training* terhadap Kinerja Pegawai Balai Wilayah Sungai Sulawesi IV Provinsi Sulawesi Tenggara" menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *transfer of training* terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa kegiatan *transfer of training* yang ditinjau dari motivasi transfer, dukungan pimpinan, dukungan rekan kerja dan sarana maupun prasarana mempunyai peranan yang berarti dalam meningkatkan kinerja pegawai, dengan demikian berarti bahwa setiap adanya peningkatan *transfer of training* pegawai akan

berdampak terhadap peningkatan kinerja pegawai itu sendiri. Adanya hubungan positif signifikan antara *transfer of training* terhadap kinerja pegawai, dimungkinkan karena telah adanya kesadaran dari setiap pegawai yang memiliki keterampilan untuk mentransfer kepada rekannya

4. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan didalam bab *sebelumnya*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel Efektifitas Pelatihan secara tersendiri (parsial) memiliki pengaruh terhadap Kinerja. Variabel Motivasi secara tersendiri (parsial) memiliki pengaruh terhadap Kinerja. Variabel Efektifitas Pelatihan dan Motivasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja.

Saran

Disarankan untuk melakukan penelitian menggunakan variabel lain yang terkait dengan manajemen pemasaran, yang variabelnya tidak sama dengan penelitian ini dan disarankan untuk melakukan pengambilan sampel yang lebih banyak dari penelitian sebelumnya, didasari dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

Daftar Pustaka

- Agustina, R., Soedjatmiko dan Zainab. (2019). Pengaruh Dukungan Atasan, Pelatihan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kegunaan Sistem Informasi Akuntansi Keuangan Daerah Pada Skpd Di Pemerintahan Kota Banjarmasin. *DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 12(2), 375-389.
- Ariesty, Warniancy. (2018). Pengaruh Relationship Satisfaction Dalam Business Performance. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 13(2), 246-257.
- Dewi, Sang Ayu Nyoman dan AANB Dwirandra. (2013). Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 4.(1), 196-214.
- Elbadiansyah, Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: IRDH.
- H, Rattu Andrey R., Adolfina, dan Yantje Uhing. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Di Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 361-370.
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Yragui, N. L., Bodner, T., & Hanson, G. C. (2009). Development and Validation of a Multidimensional Family supportive supervision behaviors (FSSB). *Journal of Management*, 35(4), 837-856.
- Hariyanto, E., Purnomo R., dan Bawono I.R. (2011). Desain Pelatihan, Dukungan Organisasional, Dukungan Supervisor Dan Self-Efficacy Sebagai Faktor Penentu Keefektifan Transfer Pelatihan. *Jurnal Siasat Bisnis*. 15 (2), 213-227.
- Hermawan, Rino Tri dan Sawarni Hasibuan. (2017). Analisis Pengaruh Tingkat Pengalaman Dan Coaching Style Terhadap Kualitas Kepemimpinan Manajer Proyek Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Di PT. JCI. *Jurnal PASTI Universitas Mercubuana*. 11(1), 84-97.
- Hidayat, Anwar. (2018). *Variabel PLS SEM, Data, Model Hubungan dan Asumsinya*.
- Irwan, Irwan dan Khaeryna Adam. (2015). Metode Partial Least Square (PLS) dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains Universitas Islam Negeri (UIN) Alaudin Makassar*, 9(1), 53 -68.
- Jailani, Muhammad. (2012). Kredibilitas Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pengendalian Lahan Dan Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Paradigma*, 1(3),

402- 419.

- Jaya, Indra. (2019). *Penerapan Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Kencana
- Kaswan. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Dari Konsepsi, Paradigma, dan Fungsi Sampai Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Kimbal, Deby Aneke dan Agoes Ganesha Rahyuda. (2015). Pengaruh Self- Efficacy, Lingkungan Kerja Dan Dukungan Atasan Terhadap Transfer Pelatihan Pada Karyawan Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali Cabang Renon. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(11), 3537- 3594.
- L, Chidananda H. dan P. N. Udayachandra. (2018). Relationship of Training Design and use of Transfer Strategy with Transfer of Training. V,-4(4), 32-37. *International Journal of Management Studies*.
- Larasati, Sri. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mahmudi, Moh. Hadi dan Suroso. (2014). Efikasi Diri, Dukungan Sosial Dan Penyesuaian Diri Dalam Belajar. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*, 3(2), 183-194
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Nanincova, Niken. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *AGORA Universitas Petra*, 7(2).
- Noe R. (2016). *Employee Training and Development 7th Edition*. New York, NY : Mc Graw Hill Education.
- Rolos, Jeky K. R, Sofia A. P. Sambul dan Wehelmina Rumawas. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Sam Ratulangi*, 6(4), 19-27.
- S, Indah Harwaty, Ali Asy Ari Adnan Hakim dan Vicki ardiansyah. (2019). Pengaruh Knowledge Sharing dan Transfer of Training Terhadap Kinerja Pegawai Balai Wilayah Sungai Sulawesi IV Provinsi Sulawesi Tenggara. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 8(2), 128-142.
- Sari, Nanda Rakhmata. (2017). Pengaruh Kejelasan Tujuan, Dukungan Atasan Dan Pelatihan Terhadap Kegunaan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah Dengan Konflik Kognitif Dan Konflik Afektif Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fekon*, 4 (1), 614-627.
- Snell, S.A., & Bohlander, G.W. (2013). *Principles of Human Resource Management, 16th Editions*. United States : South-Western.
- Solimun, Armanu, dan Adji Achmad Rinaldo Fernandes. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem (Mengungkap Novelty dan Memenuhi Validitas Penelitian)*. Malang : UB Press.
- Sudaryono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Kencana
- Sugiyono. (2015). *Statistika Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Susanto, Yemima Vania. (2015). Analisis Pengaruh Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Terjadinya Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Di Restoran Hachi-Hachi Tunjungan Plaza Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa Universitas Petra*, 3(1), 166-178.
- Velada, R., A. Michael, J.W. Lyson, B.D. and Kavanagh, M.J. (2007). The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training. *International Journal of Training and Development*, 4, 282-294.