

**PENGARUH KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI, KOMPETENSI DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. PLN BATAM**

**Tukino
Dosen STMIK Putera Batam**

Abstract

PT. PLN Batam is a services company in Batam. The purpose of this study was to determine effects of Quality Information Technology for Employee Performance. To determine the use of Information Technology and Work Motivation on Employee Performance. Research object PT. PLN Batam with the unit of analysis Employees PT. PLN Batam. The data was obtained using a questionnaire and interviewed staff and leadership PT. PLN Batam. Use of Information Technology and Work Motivation affect employee performance simultaneously at PT. PLN Batam. In the implementation, PT. PLN Batam is less attention to the balance of the services offered by PT. PLN Batam to its employees so that the use of Information Technology PT. PLN Batam for Employee Performance influential but less than optimal. Quality Information Technology provides information that is useful for customers by enabling customer service, employee competence is currently perceived by the customers PT. PLN Batam, work motivation is perceived as better by customers PT. PLN Batam. Although not all of the customer acknowledge the good work motivation, but based on the results of this study concluded that the majority of customers found that perceived work motivation is quite good, Employee Performance individuals and groups perceived to have provided enough benefit to customer service, quality of Information Technology In partial influence positive and significant impact on employee performance, partially Competence, providing a positive and significant impact on Employee Performance, Motivation partially Working, providing a positive and significant impact on Employee Performance and Quality simultaneously information Technology, Occupational Competence and Motivation significant positive influence on Employee performance.

Keywords: Quality of Information Technology, Competence, Work Motivation and Employee Performance.

PENDAHULUAN

Seiring dengan laju gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktivitas, dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi otomasi dalam hal ini teknologi informasi dapat menunjang pembuatan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan - pekerjaan di dalam organisasi dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan efisien. Para manajer sekarang ini dituntut kemampuan mereka untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan secara tepat berdasarkan informasi-informasi tersebut. Seperti yang dikemukakan Beresford (2000) dalam Kaiman Turnip (2003:63) bahwa dalam globalisasi yang sudah mulai bergulir, menuntut reformasi tidak terkecuali pada birokrasi publik. Teknologi informasi disini dalam artian sebagai yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berkualitas yaitu tepat pada waktunya (*timeliness*), tepat nilainya (*accurate*), relevan (*relevance*). Tentu peningkatan Fasilitas Teknologi Informasi harus diimbangi dengan kemampuan atau Motivasi Kerja sebagai pengguna (*user*). Kemudahan penggunaan (*easy of use*) serta memberikan kepuasan (*satisfaction*) kepada pengguna teknologi informasi adalah bagian yang penting dalam membangun dan mengembangkan teknologi informasi. Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, tepat nilainya berarti informasi yang bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, sedangkan relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya (Jogiyanto, 2001: 10).

Kompetensi pegawai adalah salah satu faktor internal yang melekat pada diri pegawai. Faktor internal inilah yang akan memberikan pengaruh terhadap pencapaian hasil kerja atau produktivitas kerjanya. Terdapat faktor internal yang memberikan pengaruh kepada produktivitas kerja. Kompetensi berada dalam lingkup internal pegawai.

Berdasarkan kajian empirik di lapangan ditemukan hal-hal sebagai berikut: Adanya upaya meningkatkan kompetensi pegawai oleh lembaga. Untuk memberikan dampak pada upaya

peningkatan kompetensi pengelola pelayanan publik khususnya pada tingkat pegawai. Peningkatan kompetensi tersebut berkaitan dengan pengembangan keterampilan yang dimiliki, pemahaman akan teknologi dalam pendidikan dan pengetahuan mengenai pengelolaan pendidikan.

Peningkatan kinerja Karyawan menjadi penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah sebagaimana dikehendaki oleh semangat reformasi untuk lebih luas memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta aparturnya lebih berperan sebagai fasilitator. Perubahan arah kebijakan ini membawa implikasi terhadap kemampuan profesionalisme Karyawan dalam menjawab tantangan era globalisasi dalam menghadapi persaingan ketat dengan negara-negara lain di dunia.

Peningkatan kinerja ini salah satunya ditentukan oleh peranan pemimpin dalam mengkondisikannya. Seorang pemimpin memiliki peranan yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja Karyawan, sehingga dia dituntut untuk mampu menciptakan upaya - upaya yang relevan dan mampu dijabarkan dalam meningkatkan kinerja para Karyawannya. Konsep Motivasi Kerja dalam dunia kerja diartikan sebagai pengetahuan serta kemampuan dan karakteristik pribadi yang dimiliki oleh Karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Hal ini senada dengan pendapat Dadang Budiadji (2004:17) yang mengemukakan bahwa kompetensi adalah pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik kepribadian seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya. Sedangkan karakteristik kepribadian itu sendiri meliputi *value, self image, belief* dan *motives*.

Kinerja Karyawan mencakup dimensi efisiensi dan efektivitas. Kinerja Karyawan adalah hasil kerja dari Karyawan sehingga seorang Karyawan harus senantiasa meningkatkan sikap mental produktifnya yang diwujudkan dalam berbagai kegiatan. Dalam era globalisasi sekarang ini dengan semakin ketatnya persaingan maka dituntut pelayanan yang serba cepat sesuai dengan kebutuhan saat ini. Karyawan juga berperan aktif dalam memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal layanan administrasi. Dalam hal ini PT. PLN Batam merupakan pusat pelayanan publik. Dengan demikian Karyawan juga dituntut agar dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas perusahaan. Kurang optimalnya layanan di PT. PLN Batam dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang cukup penting adalah Motivasi Kerja.

Motivasi Kerja adalah salah satu faktor internal yang melekat pada diri Karyawan. Faktor internal inilah yang akan memberikan pengaruh terhadap pencapaian hasil kerja atau produktivitas kerjanya. Terdapat faktor internal yang memberikan pengaruh kepada Kinerja Karyawan. Kompetensi berada dalam lingkup internal Karyawan.

Sebagaimana dinyatakan oleh Sinungan (2003:72) disebutkan "Motivasi kerja juga harus diperhatikan dalam menilai Kinerja Karyawan, sebab sekalipun dalam segi waktu tugas yang dibebankan kepada pekerja atau perusahaan itu tercapai, kalau mutu kerjanya tidak baik, maka Kinerja Karyawan itu tidak bermakna". Kinerja adalah kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu sebagai perbandingan antara pengorbanan *input* dengan menghasilkan *output*. Pokok dari Kinerja Karyawan adalah kemampuan seorang tenaga kerja dalam menghasilkan suatu pekerjaan keadaan tersebut tercapai apabila karyawan tersebut mendapat perhatian yang besar dari pimpinan atas segala kebutuhannya. Ada beberapa definisi mengenai Kinerja Karyawan berikut penjelasannya.

Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai perpaduan antara teknologi komputer dan telekomunikasi dengan teknologi lainnya seperti perangkat keras, perangkat lunak, database, teknologi jaringan, dan peralatan telekomunikasi lainnya. Selanjutnya, teknologi informasi dipakai dalam sistem informasi organisasi untuk menyediakan informasi bagi para pemakai dalam rangka pengambilan keputusan. Ada berbagai macam sistem informasi dengan menggunakan teknologi informasi yang muncul, antara lain *Database Information System (DIS)*, *Transactional Information System (TIS)*, *Management Information System (MIS)*, *Decision Support System (DSS)*, *Executive Information Systems (EIS)*, (Indrajit, 2001:3). Saluran komunikasi yang dapat digunakan untuk berkomunikasi adalah *standard telephone lines, coaxial cable, fiber optics, microwave systems, communications satellites, cellular radio and telephone*. Sedangkan konfigurasi jaringan yang dapat dipakai untuk berkomunikasi adalah *Wide Area Network (WAN)*, *Local Area Network (LAN)*, dan *Client/Server Configurations* (Romney, 2000:12).

Pengembangan Fasilitas Teknologi Informasi dan dipadukan dengan Motivasi Kerja diyakini merupakan upaya strategis suatu organisasi pelayanan publik untuk meningkatkan produktivitas sekaligus sebagai menjadi *advantage competitive* untuk usaha sama atau sejenis.

PT. PLN Batam sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan tenaga listrik untuk melayani pelanggan di Pulau Batam dan sekitarnya juga tidak terlepas dari iklim persaingan meskipun faktor monopoli disinyalir masih sebagai kekuatan yang memaksa pelanggan untuk menerima pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Batam. Namun pada kenyataannya persaingan telah terjadi di Pulau Batam, antara lain adanya perusahaan listrik untuk kawasan tertentu seperti Kawasan Industri Tunas, Kawasan Industri Batamindo, dan Kawasan Industri Panbil, serta diijinkannya beberapa perusahaan untuk mengelola sendiri kelistrikannya seperti Mega Mall yang mempunyai pembangkit gas untuk kepentingan sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa persaingan dalam usah ketenagalistrikan di Batam telah terjadi dan untuk itu PT. PLN Batam harus meningkatkan pelayanan jika tidak ingin ditinggalkan oleh pelanggannya.

Berdasarkan kajian empirik di lapangan ditemukan hal-hal sebagai berikut: Adanya upaya meningkatkan Motivasi Kerja oleh perusahaan. Untuk memberikan dampak pada upaya peningkatan kompetensi pengelola pelayanan publik khususnya pada tingkat Karyawan. Peningkatan kinerja tersebut berkaitan dengan pengembangan keterampilan yang dimiliki, pemahaman akan teknologi dalam pendidikan dan pengetahuan mengenai pengelolaan pendidikan.

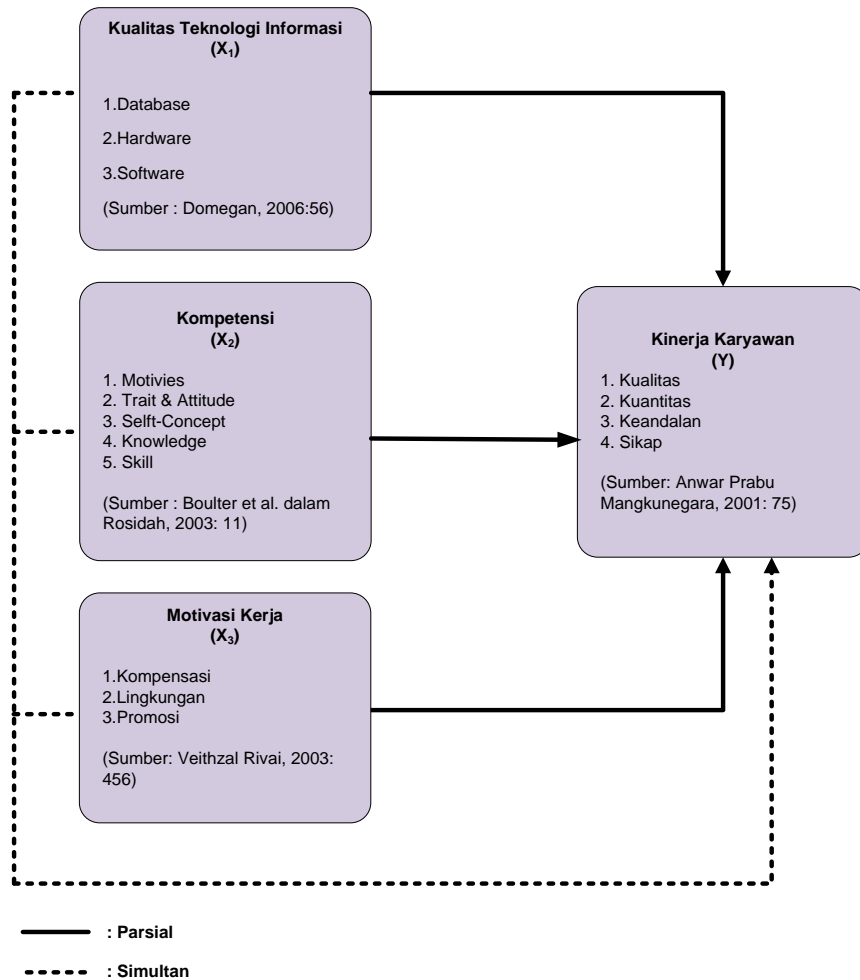
Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran diatas maka **rumusan masalah** adalah Seberapa besar pengaruh kualitas Teknologi Informasi, kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PLN Batam **baik secara parsial maupun secara simultan**. **Tujuan penelitian** adalah Untuk mengetahui Pengaruh kualitas Teknologi Informasi, kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PLN Batam **baik secara parsial maupun secara simultan**.

Kerangka Berfikir & Hipotesis

Kerangka pikir adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berpikir menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Menurut Riduwan, 2005:34-35). Kerangka berpikir juga menggambarkan alur pemikiran penelitian dan memberikan penjelasan kepada pembaca mengapa ia mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis. Kerangka berpikir dapat disajikan dengan bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti serta keterkaitan antar variabel yang diteliti.

Berdasarkan kerangka pemikiran, peneliti melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas teknologi informasi, kompetensi dan motivasi kerja terhadap Kinerja. Untuk mempermudah dalam penelitian, peneliti menyusun bagan alur kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka berfikir penelitian

Dari kerangka berfikir maka **Hipotesisnya** adalah bahwa Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PLN Batam **baik secara parsial maupun secara simultan**.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif atau kausalitas. Populasinya berjumlah 200 Orang dengan sampel 133 orang. Objek Penelitian Kantor pos Batam dengan unit analisis pelanggan kantor pos. Data di peroleh dengan menggunakan kuesioner dan menginterview staf dan pimpinan kantor pos. Metode analisis yang digunakan adalah persamaan **regresi linear berganda** $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$.

Keterangan:

- Y = Kinerja Karyawan
- a = Konstanta persamaan regresi
- b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi
- X₁ = Kualitas Teknologi Informasi
- X₂ = Kompetensi
- X₃ = Motivasi Kerja

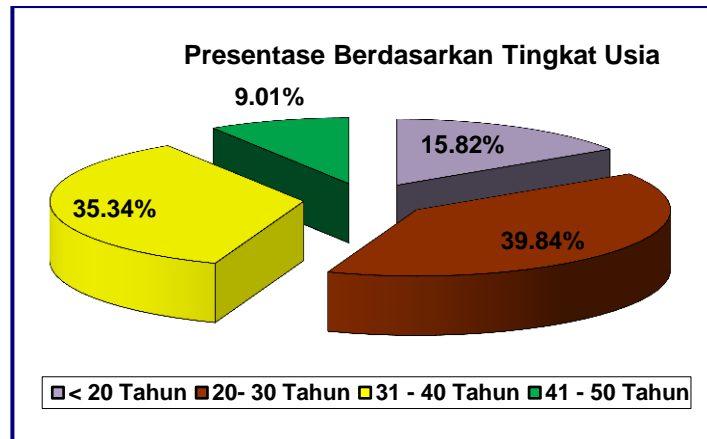
Rancangan Hipotesis adalah Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara baik secara parsial maupun secara simultan pada PLN Batam.

- H₀ = Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara baik secara parsial maupun secara simultan pada PLN Batam

- H1 = Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara baik secara parsial maupun secara simultan pada PLN Batam

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden dari Penelitian ini seperti pada gambar 2 dan gambar 3 di bawah ini. Usia karyawan PLN Batam di usia yang berkisar antara 2–30 tahun.

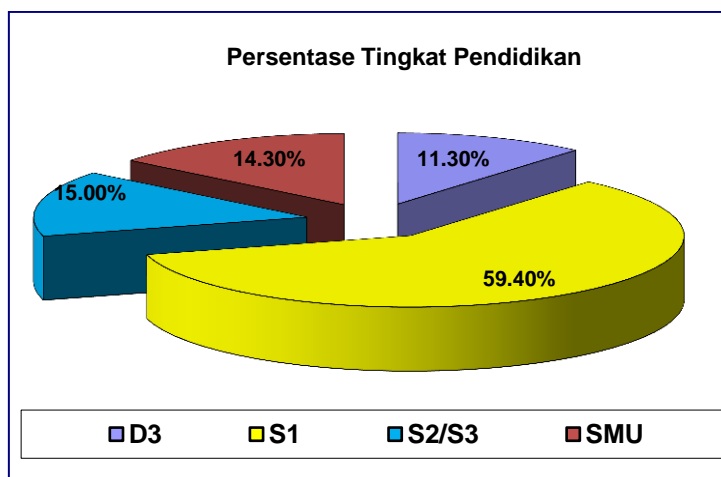


Sumber : Hasil Data Pengolahan (Kuesioner)

Gambar 2. Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia

Profil responden berdasarkan tingkat usia dapat diketahui bahwa jumlah usia responden yang berusia antara < 20 tahun berjumlah 21 orang dengan persentase 15,8 %, yang berusia 20–30 tahun berjumlah 53 orang dengan persentase 39,8%, yang berusia 31 – 40 tahun berjumlah 47 orang dengan persentase 35,3 %, dan yang berusia 41 – 50 tahun berjumlah 12 orang dengan persentase 9,0 %. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 20 – 30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Masyarakat di usia yang berkisar antara 20 – 30 tahun.

Sebaran responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 3 dibawah ini. Dimana sebagian besar pelanggan PLN Batam memiliki pendidikan S1.



Sumber : Hasil Pengolahan Data (Kuesioner)

Gambar 3. Diagram Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa jumlah pendidikan responden yang lulusan D3 berjumlah 15 orang dengan persentase 11,3 %, yang lulusan S1 berjumlah 79 orang dengan persentase 59,4 %, yang lulusan S2/S3 berjumlah 20 orang dengan persentase 15 %

dan yang lulusan SMU berjumlah 19 orang dengan persentase 14,3 %. Dengan demikian, mayoritas pendidikan responden dalam penelitian ini S1 berjumlah 79 Orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Masyarakat PLN Batam memiliki pendidikan terakhir pada S1.

Analisis Regresi Liner Berganda

Hasil dari regresi linear berganda seperti tabel 1 dibawah ini dengan persamaan regresinya : $Y = 2,299 + 0,567 X_1 + 0,183 X_2 + 0,774 X_3 + \epsilon$

Tabel 1. Hasil Uji R dan R Square Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.299	1.231		1.868	.064
1 X1	.567	.068	.490	8.389	.000
X2	.183	.053	.138	3.453	.001
X3	.774	.112	.396	6.906	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data di proses dengan SPSS19

Konstan = 2,299, Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel X (X₁, X₂ dan X₃), bila variabel X naik atau berpengaruh dalam satu satuan, artinya variabel Kinerja Karyawan (Y) akan naik atau terpenuhi.

Kualitas Teknologi Informasi (X₁) = 0,567, Merupakan nilai koefisien regresi variabel *Kualitas Teknologi Informasi* (X₁) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) artinya jika Kualitas Teknologi Informasi (X₁) mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,567 (56,70 %) koefisien bernilai positif artinya antara Kualitas Teknologi Informasi (X₁) dan Kinerja Karyawan (Y) hubungan positif. Kenaikan Kualitas Teknologi Informasi (X₁) akan mengakibatkan kenaikan pada Kinerja Karyawan (Y).

Kompetensi (X₂) = 0,183, Merupakan nilai koefisien regresi variabel Kompetensi (X₂) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) artinya jika Kompetensi (X₂) mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,183 (18,30%) koefisien bernilai positif artinya antara Kompetensi (X₂) dan Kinerja Karyawan (Y) hubungan positif. Kenaikan Kompetensi (X₂) akan mengakibatkan kenaikan pada Kinerja Karyawan (Y).

Motivasi Kerja (X₃) = 0,774, Merupakan nilai koefisien regresi variabel Motivasi Kerja (X₃) terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) artinya jika Motivasi Kerja (X₃) mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kinerja Karyawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,774 (77,40%) koefisien bernilai positif artinya antara Motivasi Kerja (X₃) dan Kinerja Karyawan (Y) hubungan positif. Kenaikan Motivasi Kerja (X₃) akan mengakibatkan kenaikan pada Kinerja Karyawan (Y).

Hasil Uji R dan R Square

Koefisien Determinasi (R²), digunakan untuk melihat sampai sejauh mana model yang terbentuk dapat menerangkan kondisi yang sebenarnya. Diartikan juga sebagai ukuran ketepatan / kecocokan garis regresi yang diperoleh dari hasil pendugaan terhadap data hasil observasi. Nilai ini juga merupakan besaran proporsi dari keragaman Y yang diterangkan oleh model regresi untuk mengukur besar sumbangan dari variable bebas X terhadap keragaman variable tidak bebas Y.

Tabel 2. Hasil Uji R dan R Square

R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics		
			R Square Change	F Change	Sig. F Change

.92 5 ^a	.856	.852	.856	254.736	.000
-----------------------	-------------	------	------	---------	------

Sumber : Data di proses dengan SPSS19

Berdasarkan Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa: R Square = 0,856 artinya Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja berpengaruh sebesar 85,60 % terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan 14,40 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. R = 0,925 korelasi antara variabel X₁, X₂ dan X₃ secara bersamaan dengan Y adalah 0,925.

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini, maka dapat penulis simpulkan kedalam overall penelitian, variabel yang berhubungan secara parsial dan secara simultan seperti table 3 dibawah ini

Tabel 3 Hasil Penelitian

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Koefisien (Standardized)	T / F Value	Keterangan
5	Kualitas Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial	0,567 R ² = 0,856	t _{hitung} (8,389) > t _{tabel} (1,65639)	Signifikan (Hipotesis 5 Diterima)
6	Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial	0,183 R ² = 0,856	t _{hitung} (3,453) > t _{tabel} (1,65639)	Signifikan (Hipotesis 6 Diterima)
7	Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial	0,183 R ² = 0,856	t _{hitung} (6,906) > t _{tabel} (1,65639)	Signifikan (Hipotesis 6 Diterima)
8	Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara simultan	2,299 R ² = 0,856	F _{hitung} (254,736) > F _{tabel} (2,28)	Signifikan (Hipotesis 8 Diterima)

Hasil Penelitian adalah bahwa Kualitas Teknologi Informasi secara pasial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kompetensi secara pasial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan PLN Batam. Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PLN Batam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Secara parsial Kualitas Teknologi Informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
2. Secara parsial Kompetensi, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
3. Secara parsial Motivasi Kerja, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan
4. Secara simultan Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja memberikan pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Saran

1. Secara parsial Fasilitas Teknologi Informasi memberikan pengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, keberadaan Fasilitas Teknologi Informasi sangat dibutuhkan oleh kelompok/pimpinan dalam menunjang Kinerja Karyawan perlu dikembangkan lebih lanjut
2. Secara parsial Kompetensi, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, keberadaan Kompetensi sangat dibutuhkan oleh kelompok/pimpinan dalam menunjang Kinerja Karyawan perlu dikembangkan lebih lanjut
3. Secara parsial Motivasi Kerja, memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, keberadaan Motivasi Kerja sangat dibutuhkan oleh kelompok/pimpinan dalam menunjang Kinerja Karyawan perlu dikembangkan lebih lanjut
4. Secara simultan Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja memberikan pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan, tetapi perlu diteliti untuk mencari tahu bahwa ada faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan selain faktor Kualitas Teknologi Informasi, Kompetensi dan Motivasi Kerja.

Referensi

- Apollo Daito, 2007, Metodologi Penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi, Universitas Budi Luhur
 , 2009, Pencarian Ilmu Pendekatan Ontologi, Epistemologi, Aksiologi, Universitas Budi Luhur
- Colquitt, LePine, Wesson, 2009, *Organizational Behavior Improving Performance and Commitment in The Workplace*, Mc Graw Hill International Edition
- Cooper, Donald, Pamela S Schindler, 2001, *Business Research Methods*, New York: McGraw Hill, Inc
- Fisher, Martin, 1995, *Performance Appraisals*, Kogan Page Limited
- Goleman, Daniel, 1995, *Emotional Intelligence*, Cetakan keenambelas, terjemahan, Gramedia
- Gujarati, Domodar, 2003, *Basic Econometrics*, Second Edition, New York: McGraw Hill International Edition
- Kleiman, Lawrence S, 1997, *Human Resource Management : A Tool For Competitive Advantage*, West Publishing Company
- Lind, Marchal, Wathen, 2007, Teknik-Teknik Statistika Dalam Bisnis dan Ekonomi, Edisi 13, terjemahan, Salemba Empat
- Mathis, Robert L and Jackson, John H, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 10, terjemahan, Salemba Empat
- Milkovich, T George and Newman, Jerry M, 2008, *Competency*, Mc Graw Hill International Edition
- Murphy, Kevin R and Cleveland, Jeanette N, 1990, *Performance Appraisal : An Organizational Perspective*, Colorado State University
- R Palan, 2008, Kompetensi Manajemen : Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi, Seri Manajemen Sumber daya Manusia No.13
- Sekaran Uma, 2002, *Research Methods For Business*, University at Corbandale
- Stanislaus S. Uyanto, 2006, Pedoman Analisis Data dengan SPSS, Graha Ilmu, Jakarta
- Veithzal Rivai, 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik, RajaGrafindo Persada, Jakarta

- Tony Wijaya, 2011, *Cepat Menguasai SPSS 19 Untuk Olah Data dan Interpretasi*, Cahaya Atma, Yogyakarta
- Riduwan, Drs., M.B.A. 2008. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*.
- Sarwono Jonathan. 2011. *Buku Pintar IBM SPSS STATISTICS 19*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Syafi'i, BSt. 2011. *Statistik Kependudukan Kecamatan Batam Kota*. Pemerintah Kota Batam. Camat Batam Kota.
- Singgih Santoso. 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS 17*. Semarang: Elex Media Komputindo.
- Sugiono, Dr., Prof. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sutabri Tata, S.Kom., MM. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2002. *Manajemen Pemasaran, ---*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 38 tahun 2009 sebagai penyempurnaan Undang-Undang No.6 Tahun 1984 tentang Pos semua badan usaha dapat melakukan kegiatan penyelenggaraan pos yang sama