
Pengaruh Resiliensi, *Career Path* Dan *Employee Skill* Terhadap *Employee Performance* Pada PDAM Kota Malang

Oleh :

Nofelinda Jesika Mayangsari*)

Pardiman)**

Restu Millanintyas*)**

Email: nofelinda07@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

Employee performance both in quality and quantity enables the vision, mission and goals of the organization to be achieved. This test aims to test the extent of the influence of resilience, career path and employee skills on employee performance at PDAM Malang City. This type of research uses a quantitative approach. From the results of this study, the following results were obtained: (1) Simultaneously, the variable resilience, career path, and employee skill had a significant positive effect on employee performance. (2) partially, the resilience variable has a significant positive effect on employee performance. (3) the career path variable has a significant positive effect on employee performance. (4) employee skill variable has a significant positive effect on employee performance. This means that the higher the level of resilience, career path, and employee skills, the higher the employee performance. On the other hand, the lower the level of resilience, career path, and employee skills, the lower the employee performance.

Keywords : Resiliensi, *Career Path*, *Employee Skill*, *Employee Performance*

Latar Belakang

Sumber daya manusia dalam kegiatan perusahaan memiliki peran yang penting, karena dapat menjadi kunci sukses pada sebuah perusahaan. Agar kegiatan manajemen bisa berlangsung dengan lancar, perusahaan harus mempunyai pegawai yang berpengetahuan dan terampil serta ideal, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja pegawai atau *employee performance* menggambarkan tahap perolehan penerapan dalam melaksanakan program aktivitas atau kebijakan dalam mencapai tujuan, sasaran serta pandangan organisasi yang dicantumkan dalam rancangan strategis industri. Ketika seorang pegawai atau kelompok pegawai telah menetapkan aturan atau ukuran keberhasilan oleh perusahaan. Maka dari itu, jika tidak ada tujuan dan indikator yang ditetapkan dalam pengukuran, dan tanpa metrik keberhasilan, tidak dapat diketahui hasil dari kinerja pegawai maupun kinerja perusahaan (Moeheriono, 2012).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang adalah Badan Usaha Milik Daerah yang menyediakan Fasilitas Penyediaan Air Minum di Kota Malang. Selaku industri layanan masyarakat, mengupayakan demi memenuhi pelayanan kepada masyarakat dan sebagai peningkatan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM). Penelitian ini menganalisis faktor yang mempengaruhi *employee performance* (kinerja karyawan) pada PDAM Kota Malang.

Penilaian kinerja pelayanan pengaduan PDAM Kota Malang mendapatkan 2 penghargaan yaitu, pertama Kategori Respon Tercepat pengaduan Lapor dan Respon Tercepat Aplikasi SAMBAT WEB. Kedua, Kategori Respon tercepat aplikasi pengaduan LAPOR. Hal tersebut dapat dilihat melalui (pdam.kota.malang.com, 2020). Namun dengan adanya perubahan teknologi pelayanan dan pemberian insentif pada karyawan, memiliki resiko tinggi entah pada aspek keamanan atau standar pembayaran yang sukar diukur dapat membuat rasa ketidakadilan bagi pegawai. Keadaan tersebut dapat mengakibatkan lingkungan kerja serta upaya pencapaian sasaran industri tidak berfungsi baik.

Penelitian ini merujuk pada penelitian terdahulu pertama, berdasarkan penelitian Juda Steven dan Unika Prihatsanti (2017) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* yang menunjukkan nilai signifikan berkorelasi positif. Kedua, berdasarkan penelitian Merlina Aspita & Edi Sugiono (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa jenjang karir atau *career path* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan ketiga, pada penelitian Welinus Halawa (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang diatas yang mendasari peneliti melakukan penelitian di perusahaan ini dengan judul **“Pengaruh Resiliensi, Career Path Dan Employee Skill Terhadap Employee Performance Pada PDAM Kota Malang”**.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana pengaruh resiliensi, *career path* dan *employee skill* secara simultan dan parsial terhadap *employee performance* pada PDAM Kota Malang. Tujuan penelitian ini yaitu, untuk menganalisis pengaruh resiliensi, *career path*, dan *employee skill* secara simultan dan parsial terhadap *employee performance* pada PDAM Kota Malang.

Kerangka Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis

Employee Performance

Kasmir (2016) mengemukakan jika kinerja menggambarkan hasil kerja serta sikap kerja yang sudah dipenuhi agar dapat menuntaskan pekerjaan serta tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu yang spesifik.

Resiliensi

Winwood, P *et al* (2013) berpendapat bahwa resiliensi dapat didefinisikan sebagai proses negosiasi, pengelolaan, dan adaptasi terhadap sumber stres atau trauma yang signifikan di tempat kerja.

Career Path

Nawawi (2008) menyatakan Jenjang karir menggambarkan upaya yang dilakukan dengan formal serta berkepanjangan dan diutamakan terhadap pengembangan juga penambahan keahlian seorang pegawai.

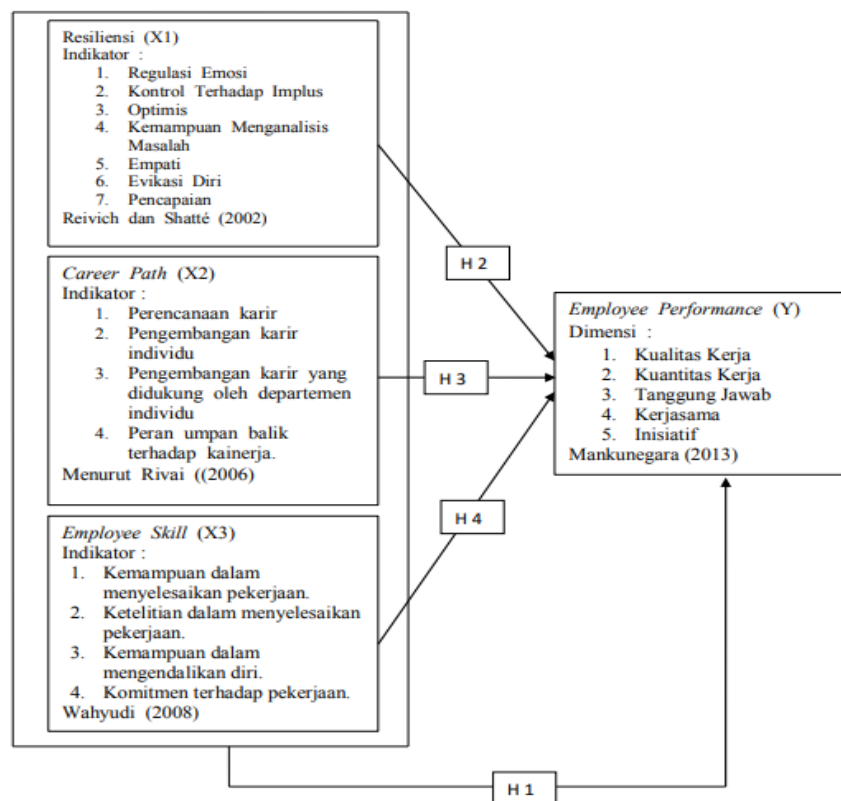
Employee Skill

Watson dan Trap (2014) yaitu “*a skill is the ability to do something well, developed through knowledge and practice*”. Dinyatakan bahwa keterampilan adalah suatu kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan baik, dikembangkan melalui pengetahuan dan praktek.

Kerangka Konseptual

Berlandaskan pengkajian terdahulu serta pandangan teori, dapat dibuat kerangka konseptual seperti berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



Berdasarkan analisis pengkajian terdahulu Juda Steven dan Unika Prihatsanti (2017) “Hubungan Antara Resiliensi Dengan *Work Engagement* Pada Karyawan Bank Panin Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta”. Hasil penelitian menjelaskan bahwa ditemukan hubungan yang positif dan penting antara resiliensi dengan *work engagement*.

Pada penelitian Merlina Aspita & Edi Sugiono (2018) “Pengaruh Jenjang Karir, Kompensasi Keuangan dan Status Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Bank Rakyat Indonesia

Cabang Daan Mogot”. Hasil penelitian yang menyatakan bahwa jenjang karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada Penelitian Welinus Halawa (2019) "Pengaruh Keterampilan Dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jeffrindo Expert Medan" dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hubungan antar variabel diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Terdapat pengaruh antara resiliensi, *career path* dan *employee skill* terhadap *employee performance*.
- H2 : Terdapat pengaruh antara resiliensi terhadap *employee performance*.
- H3 : Terdapat pengaruh antara *career path* terhadap *employee performance*.
- H4 : Terdapat pengaruh antara *employee skill* terhadap *employee performance*.

Metode Penelitian

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Sugiyono (2017) berpendapat bahwa data primer merupakan data yang kontan membagikan data pada pengumpulan data. Data primer diperoleh dengan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada karyawan PDAM Kota Malang. Sedangkan sumber sekunder yaitu data yang tidak kontan memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini menggambarkan data yang bersifat membantu kebutuhan data primer semacam buku-buku, literatur serta referensi yang berhubungan dengan penelitian.

Populasi

Populasi yang dipakai pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan di PDAM Kota Malang sebanyak 323 karyawan.

Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel dengan rumus slovin menurut Siregar (2013), yang menjelaskan dalam menetapkan jumlah sampel dapat digunakan rumus sebagai berikut :
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = *margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang dapat ditoleransi bahkan yang di inginkan.

Menggunakan *margin of error* sebesar 10%, maka perhitungan sampel yang akan digunakan yaitu sebanyak 76 responden.

Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen (Y)

Afandi (2018) Kinerja merupakan hasil kerja seseorang atau sekelompok orang dalam perusahaan, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, untuk mencapai tujuan organisasi secara sah, tidak bertentangan dengan undang-undang, tidak bertentangan dengan etika, dan hasil kerja dapat dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Indikator *employee performance* menurut Bangun (2012) yaitu: Jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, kemampuan kerjasama.

2. Variabel Independen (X)

Resiliensi (X1)

Liwarto & Kurniawan (2015) Resiliensi merupakan sebuah perjalanan yang panjang dan rumit, setiap kali berinteraksi dengan lingkungan sehari-hari, kemampuan anda akan berkembang, yang ditandai dengan perubahan terus-menerus dan ketidakpastian tentang sesuatu. Indikator resiliensi menurut Reivich dan Shatte (2002) antara lain: Regulasi emosi, control terhadap impuls, optimis, kemampuan menganalisis masalah, empati, efikasi diri dan pencapaian.

Career Path (X2)

Merujuk pada pendapat Mondy (2010:228) Jenjang karir adalah pendekatan formal yang digunakan perusahaan untuk memastikan bahwa orang-orang dengan kualifikasi dan pengalaman yang tepat, tersedia saat dibutuhkan. Indikator *Career Path* menurut Rivai (2006) sebagai berikut: Perencanaan karir, pengembangan karir individu, pengembangan karir yang didukung oleh departemen individu dan peran umpan balik terhadap kinerja.

Employee Skill (X3)

Kadir, *et al* (2018) Pekerjaan yang membutuhkan keterampilan untuk mendatangkan kepuasan akan mempengaruhi kinerja. Jika pekerjaan dilakukan berdasarkan *skill* (keterampilan), bukan tidak mungkin akan tercipta kinerja pegawai yang baik, dengan sendirinya juga menciptakan produktivitas organisasi yang baik. Indikator *Skill* (keterampilan) menurut Wahyudi (2008) sebagai berikut: kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kemampuan dalam mengendalikan diri dan komitmen terhadap pekerjaan.

Pembahasan

Data responden didapatkan dari hasil kuesioner yang diberikan kepada 76 karyawan PDAM Kota Malang menggunakan google form dengan pengukuran skala likert.

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pada uji ini dilakukan untuk mengetahui data tersebut sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dengan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, pada taraf signifikan sebesar 5%. Nilai $r \text{ tabel}$ pada pengujian ini sebesar 0.2257 dengan signifikan 0.05 (5%) dengan $df = n-2$. Berikut adalah hasil uji validitas pada masing-masing Variabel penelitian :

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Resiliensi(x1)	X1p1	0.543	0.2257	VALID
	X1p2	0.602	0.2257	VALID
	X1p3	0.558	0.2257	VALID
	X1p4	0.613	0.2257	VALID
	X1p5	0.583	0.2257	VALID
	X1p6	0.603	0.2257	VALID
	X1p7	0.619	0.2257	VALID
	X1p8	0.456	0.2257	VALID
	X1p9	0.618	0.2257	VALID
	X1p10	0.61	0.2257	VALID
Career Path (X2)	X2p1	0.829	0.2257	VALID
	X2p2	0.873	0.2257	VALID
	X2p3	0.872	0.2257	VALID
	X2p4	0.926	0.2257	VALID
Employee Skill(x3)	X3p1	0.686	0.2257	VALID
	X3p2	0.731	0.2257	VALID
	X3p3	0.829	0.2257	VALID
	X3p4	0.803	0.2257	VALID
Employee Performance(Y)	Yp1	0.567	0.2257	VALID
	Yp2	0.693	0.2257	VALID
	Yp3	0.675	0.2257	VALID
	Yp4	0.626	0.2257	VALID
	Yp5	0.455	0.2257	VALID
	Yp6	0.527	0.2257	VALID

Sumber: data diolah, 2021

Hasil uji validitas menerangkan bahwa semua instrumen yang telah di uji pada penelitian yakni $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, kondisi tersebut bisa dikatakan semua item-item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Resiliensi (X1)	.775	Reliabel
Career Path (X2)	.897	Reliabel
Employee Skill (X3)	.761	Reliabel
Employee Performance (Y)	.611	Reliabel

Sumber: data diolah, 2021

Instrumen ini dikatakan reliabel jika nilai *alpha cronbach* $> 0,60$. Pada table 2 mengungkapkan bahwa nilai *alpha cronbach* berada di atas 0,06 sehingga instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memakai metode Kolmogorov Smirnov. Jika signifikansi atau nilai probabilitas (Asymp. Sig) > 0.05 , data terdistribusi normal.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.51087718
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.050
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.674
Asymp. Sig. (2-tailed)		.754

Sumber: data diolah, 2021

Berlandaskan hasil pengujian diketahui nilai Asymp. Sig. $0.754 > 0.05$ sehingga dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat adanya korelasi dari variabel bebas. Apabila $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka tidak ada multikolinearitas.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Nilai <i>tolerance</i>	VIF	Keterangan
Resiliensi (X1)	.711	1.406	Non multikolinearitas
Career Path (X2)	.803	1.245	Non multikolinearitas
Employee Skill (X3)	.816	1.226	Non multikolinearitas

Sumber: data diolah, 2021

Berlandaskan Tabel 4 diketahui variabel bebas pada pengkajian ini mempunyai nilai VIF < 10 atau nilai *tolerance* > 0,1 maka dapat dinyatakan tidak memiliki pertanda multikolinearitas antara variabel bebas pada penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk membuktikan apakah terdapat ketidaksamaan varian dan dari pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Apabila nilai sig. < 0,05 akan terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji Rank Spearman dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Sig.	Keterangan
Resiliensi(X1)	.289	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Career Path(X2)	.603	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Employee Skill(X3)	.638	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: data diolah, 2021

Pada tabel 5 membuktikan bahwa nilai signifikansi > 0,05 sehingga disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.463	2.438		4.702	.000
Resiliensi	.172	.058	.323	2.950	.004
Career Path	.166	.076	.226	2.190	.032
Employee Skill	.283	.113	.256	2.498	.015

Sumber: data diolah, 2021

Pada Tabel 6 menyatakan hasil uji regresi linier berganda diketahui pada persamaan linier berganda dalam penelitian ini yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 11.463 + 0.172X_1 + 0.166X_2 + 0.283X_3 + e$$

Koefisien Determinasi R^2

Tabel 7 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.620 ^a	.384	.359	1.542

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 7 hasil uji koefisien determinasi R^2 menyatakan bahwa variabel terikat yaitu Resiliensi (X_1), *Career Path* (X_2), serta *Employee Skill* (X_3), terhadap variabel bebas *Employee Performance* (Y) didapat nilai R^2 sebesar 0.359 keadaan ini menyatakan seluruh variabel dependen mempunyai peran serta sebesar 35.9% terhadap variabel yang diterima, serta 64.1% didukung faktor-faktor lain yang tidak masuk pada penelitian *Standar Error of Estimate* (SEE) berdasarkan tabel diperoleh sebesar 1.542 semakin kecil nilai SEE, maka akan semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Uji Hipotesis

a. Uji F (Simultan)

Tabel 8 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	106.899	3	35.633	14.985	.000 ^b
Residual	171.206	72	2.378		
Total	278.105	75			

Sumber: data diolah, 2021

Dari Tabel 8 diketahui nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan f hitung $14.985 >$ nilai f tabel 3.12. Hal tersebut membuktikan bahwa H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh Resiliensi, *Career Path* dan *Employee Skill* berpengaruh secara simultan terhadap *Employee Performance* pada PDAM Kota Malang.

b. Pengujian Hipotesis Uji t (Parsial)

Tabel 9 Hasil Pengujian Hipotesis t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.463	2.438		4.702	.000
Resiliensi	.172	.058	.323	2.950	.004
Career Path	.166	.076	.226	2.190	.032
Employee Skill	.283	.113	.256	2.498	.015

Sumber: data diolah, 2021

Variabel Resiliensi (X1). Hasil uji t (parsial) menerangkan bahwa nilai signifikansi adalah $0.004 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.950 > \text{nilai t table } 1.993$, maka H2 diterima. Artinya terdapat pengaruh Resiliensi terhadap *Employee Performance* secara signifikan.

Variabel *Career Path* (X2). Hasil uji t (parsial) menerangkan bahwa nilai signifikansi adalah $0.032 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.190 > \text{nilai t table } 1.993$, maka H3 diterima. Artinya terdapat pengaruh *Career Path* terhadap *Employee Performance* secara signifikan.

Variabel *Employee Skill* (X3). Hasil uji t (parsial) menerangkan bahwa nilai signifikansi adalah $0.015 < 0.05$ dan nilai t hitung $2.498 > \text{nilai t table } 1.993$, maka H4 diterima. Artinya terdapat pengaruh *Employee Skill* terhadap *Employee Performance* secara signifikan.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa variabel resiliensi, *career path* dan *employee skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee performance* pada PDAM Kota Malang secara simultan, bahwa karyawan PDAM Kota Malang telah memenuhi standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

Resiliensi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juda Steven dan Unika Prihatsanti (2017) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* yang menunjukkan nilai signifikan berkorelasi secara positif.

Career path berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh penelitian Merlina Aspita & Edi Sugiono (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Jenjang karir atau *career path* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Employee skill berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *employee performance*. Penelitian ini sejalan pada penelitian terdahulu yang dikaji oleh Welinus Halawa (2019) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan memiliki pengaruh positif serta signifikan pada kinerja karyawan.

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel resiliensi, *career path* dan *employee skill* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *employee performance*. Variabel resiliensi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *employee performance*. Variabel *career path* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *employee performance*. Dan variabel *employee skill* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap *employee performance*.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada 76 responden pada PDAM Kota Malang, sehingga hasilnya belum mampu menggeneralisasi pada kategori subjek pada jumlah yang lebih besar dan luas. Dan adanya keadaan terbatas penelitian dengan memakai kuesioner yaitu tidak semua jawaban yang diberikan responden tidak memperlihatkan kondisi yang sebenarnya.

Saran

Bagi Perusahaan atau Organisasi, Resiliensi sangat diperlukan baik bagi karyawan pada individu itu sendiri maupun pada perusahaan. Karena resiliensi menjadi salah satu keterampilan untuk menghadapi stres kerja, tekanan dan tantangan yang tak terduga. *Career Path* perlu dilakukan sebagai pendorong dalam memotivasi karyawan agar tetap semangat dalam menuju jenjang karir selanjutnya dengan melewati tahap pembinaan maupun pelatihan oleh karyawan senior dan *Employee Skill* sangat perlu digunakan karena dapat berperan sangat penting dalam menunjang kinerja karyawan, serta memiliki kesempatan dalam mempertahankan posisinya di perusahaan.

Bagi peneliti selanjutnya, yang ingin memajukan serta meneruskan penelitian ini guna meningkatkan kinerja karyawan diharapkan dapat menambah atau mengurangi dengan variabel lain yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan (*employee performance*). Serta bisa memformulasikan media serta alat ukur yang lebih baik lagi sehingga diharapkan penelitian berikutnya akan memperoleh item yang lebih sederhana untuk dipahami.

Daftar Pustaka

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa.
- Aspita, Merlina dan Edi Sugiono. 2018. "Pengaruh Jenjang Karir, Kompensasi Finansial dan Status Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Daan Mogot". *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 14, No. 1
- Halawa, Welinus. 2019. "Pengaruh Keterampilan dan Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JEFIRINDO CONSULTANT MEDAN". Universitas Medan Area
- Kadir, A., dan Pane, R. A. H. 2018. Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan". *JUPLIS : Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*. Vol. 10(2) : 205-209.

- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Cetakan 2 (Edisi 1). Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Liwarto, I. H., dan Kurniawan, A. 2015. “Hubungan Psycap Dengan Kinerja Karyawan PT. X Bandung. *Jurnal Manajemen Maranatha*. Vol. 14, No.2
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Mondy, Wayne. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid I. Jakarta : Salemba Empat.
- Nawawi, Handari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- PDAM. 2020. “Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang” <http://tagihan.pdamkotamalang.com/user/news/2/105/192>. Diakses 13 Desember 2020.
- Reivich, K., dan Shatte, A. 2002. *The Resilience Factor : 7 Essential Skills For Overcoming Life's Inevitable ObsTacles*. New York, USA : Broadway Books.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Credit Management Handbook: Teori, Konsep dan Aplikasi Panduan Praktis Mahasiswa, Bankir dan Nasabah*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Fajar Interpratama Mandiri. Vol. 4, No. 1
- Steven, J., dan Unika Prihatsanti. 2018. “Hubungan Antara Resiliensi Dengan Work Engagement Pada Karyawan Bank Panin Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta”. *Jurnal Empati*, Vol. 6, No.3
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Wahyudi, Bambang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Lanjutan. Cetakan Ketujuh. Bandung : Sulita (2008 : 54)
- Watson, David L. Ronal G. Tharp. 2014. *Self-Directed Behavior, Self Modification For Personal Adjustment 10 Edition*. California : Brook/Cole Publishing Company.
- Winwood, P. C., Colon, R., dan McEwen, K. 2013. “A Practical Measure Of Workplace Resilience”. *Journal Of Occupational And Environmental Medicine*, 55(10)

Nofelinda Jesika Mayangsari*) Adalah Alumni FEB UNISMA

Pardiman)** Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA

Restu Millanintyas*)** Adalah Dosen Tetap FEB UNISMA