

**PENGARUH KNOWLEDGE SHARING TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI LABORATORIUM
KLINIK PRAMITA CABANG MARTADINATA BANDUNG**

***THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE SHARING ON EMPLOYEES PERFORMANCE IN CLINIC
LABORATORY PRAMITA MARTADINATA BANDUNG BRANCH***

¹Rifa Azizi ² Pramitha Aulia, M.Psi, Psikolog

^{1,2,3}Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹rifa.azizi@gmail.com, ²mithpsy@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh knowledge sharing terhadap kinerja karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung. Bagaimana pengaruh dari knowledge sharing yang terdiri dari knowledge donating dan knowledge collecting. Berdasarkan KPI (Key Performance Indicator) perusahaan pada tahun 2019 menghasilkan grafik yang kurang stabil dan naik turun pada bulan bulan Januari hingga Desember.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel Non Probability Sampling dengan jumlah responden sebanyak 110 karyawan Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung. Kemudian untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menghasilkan nilai sebesar 83.49% pada knowledge sharing dan 80.30% pada kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa knowledge sharing berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung, dengan nilai 8.455 yang lebih besar dari t tabel 1.982. Berdasarkan hasil koefisien determinasi knowledge sharing berpengaruh sebesar 39.8% terhadap kinerja karyawan dan sisanya 60.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Knowledge Sharing, Kinerja Karyawan

Abstract

This research aims to determine the effect of knowledge sharing on employee performance at the Pramita Clinics Laboratory Martadinata Branch Bandung Branch. How is the influence of knowledge sharing consisting of knowledge donating and knowledge collecting. Based on KPI (Key Performance Indicator) the company in 2019 produced an unstable and fluctuating graph in January to December.

In this study using quantitative methods and descriptive analysis techniques. The type of data needed in this study are primary and secondary data. In this study the sampling was done by the Non Probability Sampling sampling method with the number of respondents as many as 110 employees of the Pramita Clinic Branch Laboratory Martadinata Bandung. Then for analysis techniques using simple linear regression analysis and data processing using SPSS version 23 software.

Based on the results of descriptive analysis, the score was 83.49% for knowledge sharing and 80.30% on employee performance at the Pramita Clinical Laboratory Martadinata Bandung Branch. Based on the results of total hypothesis testing, it can be denied that knowledge sharing has a positive effect on employee performance at the Pramita Clinical Laboratory, Martadinata Branch, Bandung, with a value of 8,455 which is greater than t table 1.982. Based on the results of the coefficient of determination knowledge sharing has an effect of 39.8% on employee performance and the remaining 60.2% is influenced by other variables not examined in this study.

Keyword: Knowledge Sharing, Employees Performance

1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, salah satu sektor bisnis yang terus berkembang saat ini adalah industri kesehatan. Hal ini dilihat berdasarkan faktor-faktor yang mendukung terciptanya potensi pasar yang besar, di antaranya adalah peningkatan pendapatan masyarakat, naiknya biaya kesehatan, dan tumbuh pesatnya jumlah penduduk. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik di tahun 2017, pertumbuhan jasa kesehatan mencapai 7,13% dan menempati urutan ketiga pertumbuhan tertinggi setelah sektor informasi dan komunikasi yang mencapai 9,1% (Kementrian Perindustrian, 2017).

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan karena menurut Suwanto & Yuniarsih (2013:63) sumber daya manusia adalah aset sebuah perusahaan atau instansi yang sangat vital, serta peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Walaupun dibandingkan dengan teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang perlu dikeluarkan, apabila tanpa sumber daya manusia yang profesional maka target dari sebuah perusahaan tidak akan tercapai.

Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung saat ini memiliki program pelatihan atau membentuk *knowledge management* untuk meningkatkan pengetahuan pada karyawannya. Berdasarkan dari standar SDM yang dimiliki oleh Laboratorium Klinik Pramita yang mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor terpenting dalam membangun kualitas pelayanan, dengan itu perusahaan mengimplementasikan budaya perusahaan menjadi budaya kerja yang senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi kepuasan pelanggan. Dengan begitu, pelatihan yang diterapkan perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan antara lain dengan melakukan kegiatan *knowledge sharing* antar karyawan sebagai budaya perusahaan.

Salah satu kegiatan dari *knowledge management* adalah *knowledge sharing*, *knowledge sharing* merupakan hal penting bagi karyawan dalam berkomunikasi dan berbagi pengetahuan. *Knowledge sharing* adalah suatu kegiatan pertukaran pengetahuan antara karyawan dengan rekan kerja lainnya dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi di tempat kerja (Fathi et al., 2011). Biasanya *knowledge sharing* akan dilakukan melalui banyak cara misalnya dengan tatap muka seperti diskusi, rapat, *training* atau diklat, hingga menggunakan media internet.

Tabel 1.1
Hasil Pra Kuesioner

No	Pertanyaan	Keterangan	Total Skor	Persentase
1.	Sering berbagi pengetahuan pribadi kepada rekan kerja lainnya.	Sangat Setuju	9	30%
		Setuju	16	53.3%
		Tidak Setuju	5	16,7%
2.	Sering berbagi pengetahuan berdasarkan keahlian kepada rekan kerja lainnya	Sangat Setuju	12	40%
		Setuju	18	60%
		Tidak Setuju	0	0%
3.	Jika mempelajari keahlian atau pengetahuan baru, saya selalu membaginya dengan rekan kerja lainnya	Sangat Setuju	19	63.3%
		Setuju	13	36.7%
		Tidak Setuju	0	0%
4.	Dengan senang hati saya membagi pengetahuan dengan rekan kerja lainnya	Sangat Setuju	19	63.3%
		Setuju	13	36.7%
		Tidak Setuju	0	0%
5.	Membagikan pengetahuan yang saya miliki dengan metode tatap muka atau secara langsung	Sangat Setuju	20	66.7%
		Setuju	10	33.3%
		Tidak Setuju	0	0%
6.	Dengan aktif mengajak rekan kerja lainnya untuk berdiskusi mengenai masalah pekerjaan yang kurang mengerti.	Sangat Setuju	11	36.7%
		Setuju	19	63.3%
		Tidak Setuju	0	0%
7.	Sering mendapatkan pengetahuan berdasarkan pengalaman pribadi rekan kerja lainnya.	Sangat Setuju	11	36.7%
		Setuju	12	40%
		Tidak Setuju	7	23.3%
8.	Rekan kerja lainnya sering mengajarkan keterampilan atau pengetahuan yang mereka miliki ketika saya memintanya.	Sangat Setuju	12	40%
		Setuju	18	60%
		Tidak Setuju	0	0%
9.	Menerima pengetahuan yang dibagikan oleh rekan kerja lainnya dengan metode tatap muka atau secara langsung.	Sangat Setuju	9	30%
		Setuju	21	70%
		Tidak Setuju	0	0%
10.	Menurut saya berbagi pengetahuan adalah hal yang perlu saya lakukan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan	Sangat Setuju	25	83.3%
		Setuju	5	16,7%
		Tidak Setuju	0	0%

Berdasarkan hasil pra kuesioner yang disebarakan kepada 30 karyawan Laboratorium Klinik Pramita Martadinata Bandung pada tanggal 30 April 2020 dengan hasil sebagai berikut: Dari hasil pra kuesioner terdapat empat pernyataan yang memiliki hasil sangat setuju dengan presentase diatas 60% pernyataan tersebut mengenai sub variabel *knowledge donating* dan pernyataan lainnya mengenai pentingnya *knowledge sharing* untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selain itu untuk pernyataan mengenai *knowledge collecting* terdapat dua pernyataan dengan penilaian setuju dengan persentase 60% dan 70%. Selain itu terdapat pernyataan mengenai mendapatkan pengetahuan berdasarkan pengalaman pribadi rekan kerja lainnya yang mendapatkan penilaian tidak setuju dengan persentase 23.3% dan pernyataan mengenai seringnya berbagi pengetahuan dengan rekan kerja lainnya yang mendapatkan penilaian tidak setuju dengan persentase 16.7%.

Menurut Masrah dan Muah (2017:138) mengungkapkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dimilikinya. Selain itu menurut Kasmir (2016:182) kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode tertentu.

Berdasarkan uraian mengenai *knowledge sharing* serta hasil pra kuesioner yang menjadi acuan adanya permasalahan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah (skripsi) yang berjudul “**Pengaruh Knowledge Sharing terhadap Kinerja Karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung**”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis *knowledge sharing* pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.

2. TINJAUAN PUSTAKA PENELITIAN

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia memiliki pengertian menurut Fahmi (2016:1) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.

2.2 Knowledge Management

Menurut Lumbantobing (2011:10) *Knowledge management* berperan untuk menciptakan nilai bisnis dan menghasilkan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan, dengan mengoptimalkan proses penciptaan, pengkomunikasian, dan pengaplikasian semua *knowledge* yang dibutuhkan dalam rangka pencapaian tujuan bisnis.

2.3 Knowledge Sharing

Menurut Widodo (2013) *knowledge sharing* merupakan budaya interaksi sosial, yang melibatkan pertukaran pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan karyawan kepada seluruh organisasi. Wang dan Noe (2010) menyatakan bahwa kunci sukses dari manajemen pengetahuan adalah *knowledge sharing*

2.4 Dimensi pada proses Knowledge Sharing

Menurut Van Den Hoof dan Ridder (dalam Hidayatunnisa, 2014:24) mengatakan bahwa terdapat dua aktivitas *knowledge sharing*, yaitu:

- a. *Knowledge donating*
Knowledge donating merupakan sebuah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk mengkomunikasikan model intelektual yang mereka miliki dalam rangka mentransfer modal intelektual tersebut kepada individu lainnya.
- b. *Knowledge collecting*
Knowledge collecting merupakan sebuah aktivitas seseorang dengan individu lain untuk memperoleh model intelektual yang dimiliki oleh seseorang.

2.5 Kinerja Karyawan

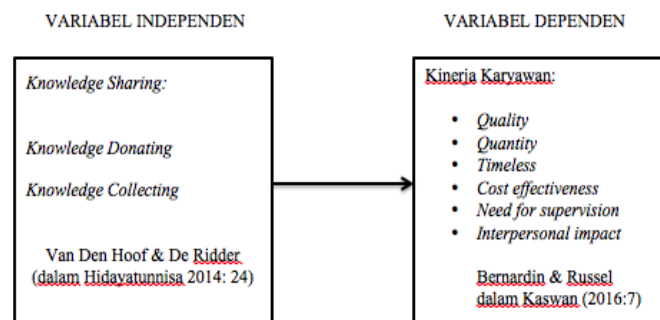
Menurut Priansa (2017:48), kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melakukan tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan.

Dimensi kinerja karyawan yang peneliti gunakan adalah menurut Bernardin & Russel dalam Kaswan (2016:7) yaitu:

- a. *Quality* (Kualitas)
- b. *Quantity* (Kuantitas)
- c. *Timeless* (Ketepatan Waktu)
- d. *Cost effectiveness* (Efektivitas biaya)

- e. *Need for supervision* (Kebutuhan akan pengawasan)
- f. *Interpersonal impact* (Hubungan antar perorangan)

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis Penelitian

Menurut Arifin (2013:47) hipotesis diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang telah diuraikan maka hipotesis penelitian ini adalah “*Knowledge sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan”

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kausal karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel dan mendeskripsikan hasil penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana.

3.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) populasi merupakan generalisasi wilayah yang terdiri atas obyek ataupun subyek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung yang jumlahnya 110 responden.

3.3 Sampel

Indrawati (2015:164) sampel adalah anggota-anggota populasi yang terpilih untuk dilibatkan dalam penelitian, baik untuk diamati, diberi perlakuan, maupun dimintai pendapat tentang yang sedang diteliti. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu Non Probability Sampling. Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini berdasarkan sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2018:131) sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Deskriptif

a. Tanggapan Responden Mengenai *Knowledge Sharing*

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa hasil garis kontinum variabel *Electronic Word of Mouth* (X) termasuk dalam kategori baik dengan nilai presentase sebesar 83.49%. Dalam hal ini, secara keseluruhan *Knowledge Sharing* (X) menunjukkan bahwa *knowledge donating* dan *knowledge collecting* sudah baik.

b. Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa hasil garis kontinum variabel Kinerja Karyawan (Y) masuk dalam kategori baik dengan nilai presentase sebesar 80.30%. Dalam hal ini, secara keseluruhan dari keenam dimensi Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan bahwa *quality*, *quantity*, *timeless*, *cost effectiveness*, *need for supervision*, dan *interpersonal impact* sudah baik.

4.2 Hasil Uji t (Parsial)

TABEL 4.1
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.900	.256		7.421	.000
	Knowledge Sharing	.514	.061	.631	8.455	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data Olahan SPSS 23.0

Berdasarkan hasil dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa $t_{hitung} (8.455) > t_{tabel} (1.98217)$. Maka hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka *Knowledge Sharing* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya variabel *Knowledge Sharing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

TABEL 4.2
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.631 ^a	.398	.393	.34845

a. Predictors: (Constant), Knowledge Sharing

Sumber: Data Olahan SPSS 23.0

Berdasarkan hasil dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0.619 dan R square (R^2) adalah 0.398. Maka dengan angka tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 39.8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen *knowledge sharing* terhadap variabel dependen kinerja karyawan adalah sebesar 39.8% sedangkan sisanya 60.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti contohnya motivasi dan kompensasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Knowledge sharing pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung berdasarkan analisis deskriptif dalam kategori baik dengan nilai persentase 83.49%. Hal ini menunjukkan bahwa *knowledge sharing* telah terimplementasi dengan baik pada perusahaan. Dalam keseluruhan item pernyataan variabel *knowledge sharing* terdapat pernyataan dengan nilai responden paling rendah namun dalam kategori baik yaitu pernyataan "Saya sering berbagi pengalaman pribadi yang saya miliki dengan rekan kerja saya".
- Berdasarkan hasil analisis deskriptif, kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung dalam kategori baik dengan nilai persentase 80.30%. Dalam keseluruhan item pernyataan variabel kinerja karyawan terdapat pernyataan dengan nilai responden paling rendah namun dalam kategori baik yaitu pernyataan "Saya dapat menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan".
- Pengaruh *Knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung. Berdasarkan hasil dari uji t, variabel *knowledge sharing* yang terdiri dari dimensi *knowledge donating* dan *knowledge collecting* secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran mengenai *knowledge sharing* dan kinerja karyawan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung. Peneliti berharap

saran yang diberikan bermanfaat oleh Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung, diantaranya sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

- a. Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung dapat menguatkan kegiatan *knowledge sharing* yang dinyatakan baik menurut tanggapan responden sehingga hasilnya dapat masuk kategori sangat baik. Perusahaan dapat meningkatkan kegiatan *training* maupun pengembangan karyawan yang difokuskan hanya pada *knowledge sharing*.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hal yang masih kurang pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung dalam *knowledge sharing* adalah dimensi *knowledge collecting* dengan pernyataan sering mendapatkan ide/gagasan dari rekan kerja. Dalam pernyataan ini, dapat diharapkan perusahaan dapat meningkatkan *knowledge sharing* dengan mengadakan suatu kegiatan rutin yang dikhususkan untuk berbagi pengetahuan dan pengalamannya pada setiap divisi di setiap minggu atau bulannya untuk membuat para pegawainya lebih terbuka satu sama lain dan dapat saling berbagi, dengan kegiatan tatap muka maupun daring. Dengan adanya kegiatan ini, perusahaan dapat membangun sebuah kebiasaan baru untuk berbagi pengetahuan.
- c. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hal yang masih kurang pada kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung yaitu pada dimensi *need for supervision* atau butuhnya pengawasan dari atasan. Hal ini sangat perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan karena pengawasan merupakan hal penting. Pemimpin atau atasan dapat mengawasi sikap dan pekerjaan karyawan dalam bersosialisasi maupun menyelesaikan pekerjaannya secara berkala seperti dua kali dalam seminggu atau pada tiap harinya agar dapat terlihat hasil kerja dari para karyawannya.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti

- a. Pada penelitian ini, peneliti hanya meneliti mengenai pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan pada Laboratorium Klinik Pramita Cabang Martadinata Bandung. Diharapkan peneliti dapat meneliti mengenai faktor-faktor lain di luar *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan seperti motivasi, budaya, proses transfer dan kompensasi.
- b. Saran bagi peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian maupun metode penelitian yang berbeda dengan responden atau sample yang lebih besar serta menggunakan wawancara pada setiap responden sehingga informasi serta data yang dimiliki lebih bervariasi dan penelitian lebih akurat.

Daftar Pustaka:

- [1] Suwanto, & Yuniarsih T.,(2013). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Aplikasi dan Isu Penelitian). Bandung: Alfabeta.
- [2] Fathi, N.M.; Eze, U.C.; & Goh, G.G.G. (2011). Key Determinants of Knowledge Sharing An Electronics Manufacturing Firm in Malaysia. *Library Review*, Vol. 60, No. 1., 53-67.
- [3] Masrah, & Mu'ah. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- [4] Fahmi, I. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.
- Lumbantobing, Paul. (2007). Knowledge Management : Konsep, Arsitektur dan Implementasi. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [5] Widodo. 2013. Peran Knowledge Sharing Terhadap Kinerja UKM Berbasis Sikap Kewirausahaan. *EKOBIS*. Vol. 14, No. 2 pp. 17-27.
- [6] Hidayatunnisa, Dita. (2014). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kinerja Pegawai di PT Indonesia Power Kantor Pusat. Bandung: Universitas Telkom.
- [7] Priansa, D. J. (2017). Manajemen Kinerja Kepegawaian. Bandung: ALFABETA.
- [8] Kaswan. (2016). Peak Performance (Mencapai Puncak Kinerja). Bandung: Alfabeta.
- [9] Arifin, Zainial. (2013). Evaluasi Pembelajaran. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- [10] Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi. Bandung: Alfabeta.
- [11] Indrawati. (2015).Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Bandung: PT Refika Aditama.
- [12] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.