

DETERMINAN MOTIVASI INTERNAL TERHADAP KINERJA

Fitria Nur Anggraeni
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta
aponging@gmail.com

Submitted: 04th Feb 2020/ **Edited:** 26th March 2020/ **Issued:** 01st April 2020
Cited on: Anggraeni, F. N. (2020). DETERMINAN MOTIVASI INTERNAL TERHADAP KINERJA. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(2), 161-170.
DOI: 10.37481/sjr.v3i2.191
<https://doi.org/10.37481/sjr.v3i2.191>

ABSTRACT

Excellent service is proof of performance, but mood and character have an influence on that achievement. Therefore, maintaining motivation is a necessity in carrying out tasks, so that employees have a strength to be consistent on work standards. This study is a reflection of interest in reviewing internal motivational factors for performance. The object of this study is retail employees in the Jabodetabek area with a sample size of 400. The research method uses quantitative by distributing questionnaires and interviews. The analysis model uses a regression equation, with reasons to estimate performance changes in the future. These findings indicate that the characteristics become a dominant motivational factor in explaining performance. The characteristic in question is perseverance, in every situation employees always present work spirit, patience, and no strings attached.

Keywords: Persevering, Positive Thinking, Determination, Performance

PENDAHULUAN

Tidak mudah mendapatkan pelanggan, terlebih banyak pesaing, banyak upaya yang dilakukan khususnya dari sisi sumber daya manusia. Pegawai atau karyawan adalah ujung tombak persaingan, menang atau kalah perusahaan dalam industri bisnis tergantung kinerja para pegawainya. Semakin tinggi kinerja pegawai maka berpotensi menjadi yang terdepan, namun jika rendah maka ditinggal pasar. Khususnya di era digital, tidak banyak yang dapat dilakukan untuk bersaing, namun fokus pada upaya menghadirkan yang terbaik, solusi, alternatif, dan nilai lebih adalah keputusan yang bijak (Utomo, 2010; Hariyanto, 2010). Menjelaskan, di zaman ini sulit mengendalikan pasar, karena faktanya para konsumen telah memanfaatkan teknologi sebagai senjata untuk mempengaruhi pasar, maka tidak ada jalan keluar bagi perusahaan kecuali menghadirkan yang terbaik (Suryandari & Pramerta, 2018). Suryandari & Pramerta

(2018) menambahkan, perusahaan dapat menghadirkan yang terbaik jika memiliki sumber daya manusia yang handal, pegawai dengan tingkat kompetensi tinggi, pegawai dengan segudang prestasi, dan sebagainya.

Kinerja pegawai selalu menarik untuk dibahas, terlebih dampak kinerja sangat besar terhadap tujuan organisasi, maka tidak heran jika kinerja ditempatkan pada posisi tinggi di suatu perusahaan. Bahkan di beberapa perusahaan besar seperti Google, IBM, Toyota, McDonald, Amazon, Alibaba, dan sebagainya memberikan imbalan yang besar dengan segudang fasilitas. Hal serupa dilakukan oleh perusahaan retail, bahwa pegawai dengan kinerja tinggi berarti ia dapat mencapai target, ia mendapatkan bintang kepuasan dari pelanggan, ia dapat meningkatkan volume penjualan, ia menciptakan citra positif, dan ia membuat konsumen loyal. Tentu dengan beragam pencapaian tersebut maka perusahaan akan memberikan umpan balik yang sama kepada pegawai tersebut, misalnya menaikkan gaji, menaikkan jabatan, memberikan insentif, memberikan penghargaan, dan sebagainya. Indraputra & Sutrisna (2013) menjelaskan, kinerja adalah alasan bagi perusahaan untuk memberikan keuntungan finansial dan non finansial kepada pegawai. Ananta & Winiarti (2013), kinerja menjadi dasar bagi pimpinan merekomendasikan pegawai untuk menduduki jabatan yang lebih baik.

Selain dari sisi perusahaan, kinerja bagi pegawai adalah kekuatan bertahan. Artinya, pegawai memiliki posisi tawar atas perusahaan, dengan demikian baik kesejahteraan maupun jabatan kerja akan mudah didapatkan. Oleh karena itu, tidak ada alasan bagi pegawai untuk mengeluh soal target, soal komplain, soal penilaian, dan sebagainya. Namun pegawai harus mengautkan diri untuk fokus pada pencapaian kerja. Rokhmawati (2013) menjelaskan, secara spesifik kinerja dalam perusahaan retail adalah pelayanan yang menjamin kepuasan, di mana dampak pelayanan dapat meningkatkan penjualan. Selain itu, kinerja pelayanan dapat menjalin hubungan baik dengan pelanggan yang berdampak lahirnya loyalitas. Pernyataan tersebut mengandung unsur bahwa kinerja memiliki model positif bagi tujuan organisasi, yang secara langsung mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan dari sisi finansial. Tentu kinerja yang mengakibatkan target tercapai, penjualan meningkat, terbentuk pangsa pasar, dan sebagainya akan memiliki umpan balik yang baik bagi karyawan tersebut.

Sebagai wujud menciptakan kinerja pegawai, perusahaan perlu hadir dalam setiap ruang kerja pegawai. Tentu dengan memaksimalkan berbagai faktor baik yang bersifat

langsung maupun tidak langsung atas kinerja, atau faktor pengaruh, dan atau faktor pendukung terhadap pemeliharaan dan peningkatan kinerja. Yuniati & Arijanto (2014), banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, baik variabel yang bersifat operasional maupun non operasional. Namun dalam hal ini perusahaan dapat mengambil satu dari setiap kategori yang dianggap paling ideal, misalnya motivasi kerja.

Larasati & Gilang (2014), motivasi adalah faktor tidak langsung atas kinerja, namun menjadi faktor yang paling dominan atas diri pegawai. Jika dalam bekerja, maka motivasi berkaitan dengan rutinitas kerja, di mana posisinya adalah sebagai energi positif atas pola pikir, sikap, dan perilaku kerja yang mengarah pada pelaksanaan dan hasil tugas yang baik. Oleh karena itu, jelas sekali motivasi menjadi faktor yang kompleks bagi diri pegawai itu sendiri, karena pegawai sangat tergantung pada semangat, kegigihan, ketekunan, dan sebagainya untuk dapat memberikan kontribusi terbaiknya kepada perusahaan. Sidanti (2015), secara teoritis motivasi adalah dorongan, namun dalam kontekstual motivasi adalah karakteristik dari seorang pegawai yang menjadi sebab lahirnya semangat atau energi menjalankan pekerjaan dengan penuh kerja keras, kerja tuntas, kerja berprestasi, dan kerja menghargai.

Sidanti (2015) mengungkapkan, motivasi dalam banyak riset termasuk yang dilakukannya selalu menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kinerja. Artinya, dalam melaksanakan tugas pegawai butuh semangat yang membakar diri untuk bekerja keras, untuk fokus pada prestasi, untuk menciptakan efektivitas, bila perlu lahirnya semangat menciptakan perubahan. Aktarina (2019), menyatakan semangat tidak lahir dengan sendirinya, namun semangat terbukti dapat membawa seseorang pada pola pikir yang kritis, logis, benar, dan mampu menghasilkan pekerjaan lebih baik.

Dalam banyak riset menunjukkan bahwa semangat kerja berperan penting atas kinerja. Tentu seorang pekerjaan perlu memiliki tekad agar pekerjaan dilaksanakan dengan benar, pekerja perlu berpikir positif agar semangat antusias dan optimis selalu menyelimuti di setiap tugas, pekerja perlu ketekunan untuk gigih memperjuangkan target-target organisasi.

Harahap (2017), hasil risetnya menunjukkan bahwa semangat kerja berpengaruh langsung terhadap ketertiban dan keteraturan kerja yang berimplikasi pada hasil kerja yang baik. Tentu temuan ini menjadi penjabar, bahwa semangat harus dipupuk agar energi dalam menjalankan tugas tidak redup, dan pegawai selalu punya cara untuk

mengatasi berbagai hambatan. Selain itu, motivasi dapat mereduksi gesekan-gesekan yang menimbulkan risiko sosial organisasi. Oleh karenanya semua pihak khususnya pegawai dan perusahaan untuk mengambil peran masing-masing agar semangat kerja terjaga dan berimplikasi tercapainya tujuan bersama.

LANDASAN TEORI

Model motivasi perlu dikonsep, tidak hanya sebatas wacana atau kata-kata, perusahaan perlu mengidentifikasi apa saja bentuk-bentuk motivasi yang dapat diukur, termasuk motivasi internal. Dengan upaya tersebut, tentu perusahaan akan dapat memetakan dan memanfaatkan motivasi sebagai jalan menuju pencapaian tujuan. Mengingat, kebutuhan pegawai terhadap motivasi pada saat menjalankan tugas tidak dapat dielakkan. Ibarat kata, semangat adalah bahan bakar kendaraan. Artinya, laju kerja akan sangat dipengaruhi oleh semangat dan daya pendorong.

Dalam banyak kajian, para ahli telah mengemukakan bentuk-bentuk motivasi riil, seperti penghargaan finansial. Banyak perusahaan menetapkan bentuk motivasi ini untuk memacu semangat kerja, misalnya ditetapkannya insentif sebagai penyelesaian atas tugas tambahan. Dengan demikian, pada saat pegawai diberikan tugas kembali, mereka akan melakukan dengan penuh bahagia dan antusias, karena hal tersebut menjadi pundi-pundi pendapatan.

Terlepas dari berbagai macam upaya, esensinya motivasi adalah daya atau energi yang memicu pegawai bekerja dengan penuh semangat, antusias, berpikir positif, dan berorientasi pada hasil yang lebih baik. Tentu bagi organisasi ini adalah perilaku yang wajib dipelihara. Namun sebagai manusia, pegawai tidak dapat mempertahankan motivasi secara penuh dalam waktu yang lama, dan banyak faktor yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, baik pegawai maupun perusahaan perlu bersama-sama mengupayakan jenis-jenis motivasi yang ada, khususnya motivasi internal.

Motivasi internal adalah karakteristik yang sepenuhnya dimiliki oleh pegawai. Mengapa hal tersebut penting? Mengingat bekerja adalah salah satu jalan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Maka sudah semestinya pegawai menunjukkan diri sebagai pegawai yang layak dan memberikan kontribusi bagi perusahaan, dengan demikian akan mendapatkan timbal balik yang sepadan. Sidanti (2015), motivasi adalah modal non teknis dalam bekerja, meski perannya tidak secara langsung terhadap kinerja (seperti

kompetensi) namun keberadaannya dapat mendorong lahirnya kompetensi secara maksimal sehingga berdampak meningkatnya kinerja dan produktivitas kerja.

Aktarina (2019), menyatakan model motivasi seperti keceriaan dapat memicu lahirnya lingkungan kerja positif, sehingga secara psikologi dapat merangsang perilaku untuk menyelesaikan pekerjaan secara benar dan baik. Tentu kondisi ini berbeda, maksudnya seseorang pegawai tanpa perasaan baik dapat saja berkinerja, namun kinerja yang disertai dengan semangat dan antusias dapat memberikan dampak psikologis pada lingkungan, termasuk pelanggan.

Temuan di atas, menegaskan bahwa bekerja itu tidak hanya persoalan tugas, namun interaksi dengan pihak-pihak, maka setiap pegawai perlu membentuk diri menjadi pegawai yang baik, pegawai dengan perasaan positif sehingga terjadi respons baik dari lingkungan. Tentu keadaan ini tidak hanya tercapainya kinerja dengan benar, namun kinerja secara baik. Karena pihak-pihak merasakan energi positif yang membuatnya nyaman, dan tentunya akan melahirkan persepsi yang positif pula.

Indraputra & Sutrisna (2013), seseorang yang termotivasi akan menunjukkan perilaku baik, misalnya respek terhadap orang lain. Ini sangat berguna pada saat koordinasi, dalam pekerjaan kerja sama tim akan sangat baik jika terdapat orang-orang yang koordinatif. Mereka akan senantiasa berupaya melibatkan tim sebagai cara mencapai tujuan, sehingga berbagai tugas dapat dicapai baik secara kuantitas maupun kualitas. Bahkan, yang menariknya dapat melahirkan kolektivitas yang solid sehingga tercipta efektivitas yang melahirkan efisiensi. Ananta & Winiarti (2013), menambahkan penilaian kinerja tidak sempurna jika tidak melibatkan unsur motivasi, kenapa? Kinerja merupakan buah perilaku kerja, tentu dalam setiap tindakan terdapat semangat atau motivasi. Maka sangat tidak logis jika seorang pegawai dengan semangat datar atau rendah dapat mencapai tujuan, setidaknya psikologi berkontribusi terhadap wujud perilaku seseorang. Baiknya keadaan mental atau emosi akan melahirkan pola perilaku tertentu, salah satunya motivasi. Dengan demikian, semakin tinggi motivasi kerja seseorang maka akan melahirkan pola perilaku yang lebih baik, namun sebaliknya jika motivasinya rendah.

Utomo (2010) menyatakan, sangat sulit menghadapi persaingan jika tidak dihadapi oleh orang-orang yang berpikir positif, gigih, dan pantang menyerah (motivasi). Semua itu adalah modal mental yang sangat berguna bagi pencapaian kinerja

dan tujuan organisasi. Selain itu, mental yang kuat akan selalu membawa pada perilaku yang solutif dan alternatif. Artinya, mereka akan selalu menemukan jalan (solusi) dalam menghadapi persaingan dan tantangan.

METODE PENELITIAN

Model yang dibangun perlu diperkuat oleh argumen ilmiah, seperti kuatnya kajian teori. Namun pada tahap berikutnya argumentasi perlu diuji oleh sebuah metode ilmiah. Yakni suatu cara-cara logis, sistematis, dan benar dalam mengukur dan menganalisis argumentasi yang telah dioperasionaliasikan, dalam penelitian ini adalah:

1. Metode penelitian

Penelitian ini secara alamiah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode turunannya asosiatif. Metode ini dipilih karena dipandang cukup baik dalam mengestimasi suatu model regresi, sehingga hasil penelitian dapat sesuai dengan kerangka pemikiran yang telah dibangun.

2. Objek penelitian

Penelitian di lakukan pada pegawai retail modern (Indomaret dan Alfamar) dengan cakupan wilayah Jabodetabek yang berjumlah 400 orang.

3. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan, di mulai pada Maret 2019 – September 2019.

4. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai retail modern di wilayah Jabodetabek dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 400 orang.

5. Teknik sampel

Teknik sampel menggunakan acak sederhana, di mana penetapannya dilakukan berdasarkan kesediaan responden.

6. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara dalam mengumpulkan data dengan skala *likert* sebagai alternatif jawaban (hanya untuk kuesioner).

7. Teknik analisis data

Teknik analisis menggunakan regresi, dengan alasan bahwa teknik ini adalah salah satu analisis estimasi yang baik dalam mengukur model yang diajukan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Penelitian

No	Persamaan	Nilai Regresi	Kesimpulan
1	Ketekunan – Kinerja	0.399	Signifikan
2	Berpikir Positif – Kinerja	0.282	Signifikan
3	Tekad – Kinerja	0.278	Signifikan
4	Ketekunan, Berpikir Positif, Tekad - Kinerja	0.687	Signifikan

Sumber: Data penelitian, 2019

Data di atas menunjukkan hipotesis pertama, yaitu pengaruh ketekunan terhadap kinerja dengan kesimpulan signifikan dan nilai estimasi sebesar 0,399. Faktor motivasi ini menunjukkan nilai pengaruh yang dominan terhadap kinerja. Tentu temuan ini sejalan dengan realita di lapangan, bahwa pegawai dengan sikap tekun akan menunjukkan perilaku sungguh-sungguh dalam bekerja, perilaku penuh tanggung jawab, dan berorientasi pada keberhasilan. 1) sungguh-sungguh dalam berkerja yang dimaksud adalah melakukan tugas dengan penuh totalitas dan tanpa perhitungan. Pegawai dengan perilaku ini sangat disukai oleh pimpinan, karena sangat membantu dalam mencapai tujuan organisasi. 2) sikap tanggung jawab yang dimaksud adalah suatu sikap kerja yang berupaya tuntas dalam menyelesaikan tugas, tidak setengah-setengah, atau tidak saling melempar tanggung jawab. Tentu pegawai dengan karakter ini akan sangat berguna dalam hal pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. 3) maksud dari berorientasi pada keberhasilan adalah suatu sikap kerja yang semangat untuk mencapai tujuan. Pegawai dengan sikap ini selalu memiliki semangat tinggi di dalam mencapai target-target yang ditetapkan.

Tabel 1 menunjukkan hubungan asosiatif antara berpikir positif terhadap kinerja, dengan kesimpulan signifikan. Artinya berpikir positif memiliki estimasi yang baik terhadap kinerja. Tentu temuan ini memperjelas peran motivasi dalam hal aspek internal. Di mana motivasi internal berupa berpikir positif dapat menjadi jalan bagi perusahaan untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai, mengingat sikap ini adalah bagian dari perilaku kerja yang diharapkan. Di mana pegawai dengan motivasi ini akan menunjukkan sebuah perilaku kerja semangat dalam berbagai keadaan, ia akan menunjukkan keterlibatannya secara penuh, ia berupaya hadir sebagai orang yang berkontribusi bagi kemajuan organisasi. Fakta ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk mengupayakan pimpinan selalu menjadi teladan dalam berpikir

positif dan menyebarkan semangat kerja positif, sehingga terbangun lingkungan kerja yang baik.

Tabel 1 juga menunjukkan hubungan asosiatif antara tekad terhadap kinerja dengan nilai regresi sebesar 0,278. Temuan ini menyimpulkan bahwa tekad berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dengan kata lain faktor motivasi internal bentuk tekad merujuk pada keteguhan dan kekuatan keyakinan. Motivasi internal keteguhan sangat berguna bagi semangat pegawai yang pantang menyerah dalam menghadapi tekanan dan masalah. Sedangkan motivasi internal kekuatan keyakinan sangat berguna bagi kepercayaan diri, di mana pegawai akan selalu punya harapan untuk menyelesaikan tugas dengan baik.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan motivasi internal memiliki peran penting bagi kinerja. Temuan ini sejalan dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa semangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan. Dengan semangat kerja tinggi pegawai akan selalu menunjukkan perilaku yang mewah, yakni perilaku yang bahkan melampaui harapan seperti totalitas. Pegawai akan selalu bekerja keras dalam mencapai target, akan selalu bekerja ikhlas dalam memajukan perusahaan, dan akan selalu bekerja cerdas dalam menggapai prestasi.

Penelitian yang dilakukan Aktarina (2019) menyatakan, secara statistik motivasi akan selalu berpengaruh terhadap kinerja. Temuan ini akan selalu sulit membantah fakta lapangan, bahwa motivasi adalah bagian terpenting dalam berkerja, sama halnya dengan kompetensi. Tentu pegawai membutuhkan kekuatan psikologis untuk mengungkapkan keahliannya, ia butuh suasana hati yang baik sehingga pekerjaan dilakukan dengan sungguh-sungguh, dan sebagainya.

Hal senada dikemukakan oleh Harahap (2017), bahwa pegawai tanpa motivasi akan sulit dipercaya jika kinerjanya meningkat. Artinya, kinerja adalah hasil dari sebuah perilaku, yang perilaku tersebut lahir karena motivasi. Besarnya motivasi dapat menjernihkan pemikiran dan menenangkan hati, dengan demikian akan lahir keteguhan, kesungguhan, dan pola pikir positif.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor motivasi internal yang paling representatif terhadap kinerja adalah ketekunan. Artinya, sikap tekun dalam proses

bekerja memiliki sumbangsih besar terhadap hasil kerja. Bahkan tekun juga memiliki pengaruh psikologis. Artinya ketekunan menggambarkan kuatnya tekad dan karakter, sehingga ia akan selalu memaksakan diri untuk mengeluarkan potensi secara maksimal, dan berusaha keras mencapai tujuan.

Sedangkan berpikir positif menjadi faktor motivasi internal kedua yang berkontribusi terhadap kinerja. Maksud dari termuan ini adalah, bahwa pola pikir positif dapat melahirkan antusias yang tinggi untuk terlibat dalam berbagai kegiatan organisasi. Pegawai dengan pola pikir ini cenderung memiliki emosi yang stabil dan sangat baik sebagai pemecah masalah.

Faktor motivasi internal tekad dalam riset ini menunjukkan nilai estimasi yang terkecil dari kedua faktor di atas. Namun arah pengaruhnya signifikan. Artinya, tekad atau kekuatan keyakinan sangat berguna dalam menyelesaikan masalah dan penyelesaian tugas. Dengan kekuatan ini seorang pegawai memiliki harapan diri bahwa seberat apapun tugasnya dapat diselesaikan dengan baik.

Hasil penelitian ini juga mengajukan sebuah model rekomendasi atas peningkatan kinerja dari sudut pandang motivasi internal, di antaranya:

1. Sebaiknya perusahaan dalam proses rekrutmen lebih menguji kepribadian pelamar
2. Pada tahap seleksi khususnya pada bagian uji psikologi lebih menekankan pada pengujian sikap ketekunan.
3. Sebaiknya pimpinan rutin memberikan pengarahan kerja, khususnya banyak memberikan penjelasan tentang ketekunan dan timbal baliknya, menjelaskan pola pikir positif dalam bekerja khususnya pada saat melayani konsumen, dan menjelaskan pentingnya memiliki tekad sehingga perilaku malas dapat ditekan.
4. Sebaiknya perusahaan dapat memainkan penghargaan sebagai stimulus bagi motivasi internal, dengan demikian terdapat kesamaan tujuan antara harapan pegawai dengan tujuan organisasi. Namun model pelaksanaannya perlu mengedepankan aspek humanis.

DAFTAR PUSTAKA

Aktarina, D. (2019). Pengaruh Karakteristik Individu, Pekerjaan dan Lingkungan Kerja terhadap Motivasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Anggota Polri di Polresta Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 12(3).

- Ananta, P. W., & Winiarti, S. (2013). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Penilaian Kinerja Pegawai Untuk Kenaikan Jabatan Pegawai Menggunakan Metode Gap Kompetensi (Studi Kasus Perusahaan Perkasa Jaya Compuretail). *Jurnal Sarjana Teknik Informatika*, 1(2), 574-583.
- Harahap, S. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Islami dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sukaramai Medan. *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(2), 253-270.
- Hariyanto, D. (2010). Memenangkan Persaingan Bisnis Produk Farmasi Melalui Marketing Public Relations. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 38-44.
- Indraputra, T., & Sutrisna, E. (2013). Disiplin, Motivasi, Budaya Kerja, dan Kinerja. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(3), 276-281.
- Larasati, S., & Gilang, A. (2014). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wilayah Telkom Jabar Barat Utara (Witel Bekasi). *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(3), 200-213.
- Rokhmawati, P. (2013). Analisis Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(1).
- Sidanti, H. (2015). pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi Kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Sekretariat DPRD kabupaten madiun. *Jurnal Jibeka*, 9(1), 44-53.
- Suryandari, N. N. A., & Pramerta, I. G. P. A. (2018). Tantangan Umkm Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis. *Jurnal Akses*, 10(2).
- Utomo, T. J. (2010). Lingkungan Bisnis dan Persaingan Bisnis Ritel. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 5(1).
- Yuniati, Y., & Arijanto, S. (2014). Peningkatan Employee Engagement Pegawai Perguruan Tinggi X. *Jurnal Itenas Rekayasa*, 18(1).