

PSYCHOLOGICAL CAPITAL DENGAN KINERJA KARYAWAN DI INFO SERVICE CENTER

Scholastica Silvia Krisman Ovinda

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

Sahat Saragih

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

Yanto Prasetyo

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

E-mail: scholasticasilvia17@gmail.com

Abstract

Employee performance is very important for a company. Good performance will create quality human resources (HR) so that the company's goals and success can be realized. The existence of psychological capital can help individuals to explore their potential and help realize positive potential and self-confidence, therefore this research aims to test whether there is a relationship between psychological capital and employee performance at info service centers. This research uses quantitative correlational methods. The sampling method used was purposive sampling with a total sample of 56 employees at the information service center in the marketing work sector. This research uses data collection techniques in the form of employee performance data program results and the Psychological Capital Questionnaire (PCQ) instrumental scale proposed by Luthans, Youssef, and Avolio (2007). The data analysis technique used in this research is Spearman Rho. Based on the results of data analysis, a correlation coefficient was obtained. So the research results show that there is a very significant positive correlation between psychological capital and performance. Based on the categorization calculations for the two variables, it shows that the employee subjects in the info service center in the marketing sector have a high category, this shows that the hypothesis is accepted.

Keywords: *Employee Performance, Psychological Capital, Marketing*

Abstrak

Kinerja karyawan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Kinerja yang baik akan menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sehingga dapat mewujudkan tujuan dan keberhasilan bagi perusahaan. Dengan adanya psychological capital dapat membantu individu untuk menggali potensi pada dirinya serta membantu untuk mewujudkan potensi dan kepercayaan diri yang positif, maka dari itu dengan adanya penelitian ini yang bertujuan untuk menguji apakah ada hubungan antara psychological capital dengan kinerja karyawan di info service center. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional. Dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan keseluruhan karyawan di info service center pada bidang pekerjaan marketing yang berjumlah 56 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa hasil dari program data kinerja karyawan dan skala instrumental psychological capital questionner (PCQ) oleh Luthans, Youssef, dan Avolio (2007). Adapun teknik analisis

data yang digunakan didalam penelitian ini adalah Spearman Rho. Sehingga hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif yang sangat signifikan antara psychological capital dengan kinerja. Berdasarkan perhitungan kategorisasi pada kedua variabel menunjukkan bahwa subjek karyawan di info service center pada bidang marketing memiliki kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Psychological Capital, Marketing

Pendahuluan

Marketing adalah ujung tombak perusahaan, dimana marketing berperan penting dalam roda jual-beli dimana marketing ini adalah suatu sistem dari keseluruhan sebuah usaha mempunyai tujuan untuk membuat rencana, menentukan sebuah harga, mempromosikan dan mendistribusikan sebuah barang juga jasa yang memuaskan suatu kebutuhan manusia (Hermawan, 2010). Marketing penjualan adalah sebuah bagian dari perusahaan yang berperan sebagai promosi, dimana promosi ini adalah suatu bagian dari keseluruhan sistem pemasaran (Thamrin dan Francis, 2016). Dalam perusahaan juga memiliki strategis yang baik untuk melakukan upaya untuk mempertahankan sebuah kelangsungan perusahaan, menghadapi persaingan bisnis antar competitor serta meningkatkan kemajuan perusahaan. Tantangan dari perusahaan yang terbesar ialah dari sebagian karyawan yang melakukan perubahan dalam perilaku ditempat kerja serta beradaptasi dalam tujuan perusahaan sehingga terjadilah ketidak capaian omset yang telah ditentukan perusahaan kepada karyawan. Ini yang menyebabkan seorang karyawan sangat sulit untuk melakukan sebuah perubahan ialah faktor internal yang terdiri dari : kepercayaan diri, motivasi, tujuan, dan harapan. Selain itu faktor eksternal atau sebuah perusahaan serta dukungan yang berasal dari seorang atasan maupun rekan sepekerjaan sangat mempengaruhi seorang karyawan dalam melakukan sebuah perubahan dalam perilaku. Pada perusahaan pun perlu untuk memperhatikan seluruh karyawannya dengan selalu menghargai sebuah kemampuan dalam diri karyawan dengan dapat mengembangkan suatu ke mampuan dalam organisasi yang dapat menjadi rangkaian dinamis (Martini, 2010).

Kinerja adalah berhubungan dengan perilaku dalam tujuan perusahaan (Koopmans *et al*, 2014). Hasil kerja yang di lakukan oleh individu baik kuantitas serta kualitas dari hasil yang sudah dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan sebuah tanggung jawab telah diberikan padanya (Mangkunegara, 2015). Kinerja karyawan yang diinginkan dapat menghasilkan kualitas mutu dari pekerjaan berkualitas baik dan jumlah dari pekerjaan sesuai dengan sebuah standar (Dewi dan Darma, 2017). Berdasarkan definisi dari beberapa hal yang disampaikan dapat disimpulkan kinerja karyawan ialah sebuah hasil serta dapat dilihat dari terselesaikannya tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepada karyawan

dalam satu periode waktu dengan menaati peraturan yang berlaku serta memperhatikan etika, kualitas dan mewujudkan tujuan perusahaan.

Seseorang yang memiliki harapan akan termotivasi sehingga memiliki rasa percaya diri, rasa percaya ini lah yang membuat individu membuat rencana atau target pekerjaan. *Psychological capital* merujuk pada perspektif positif atas kemampuan seseorang demi menyelesaikan permasalahan individu dengan sebuah usaha dan ketekunan, salah satu aspek pada *psychological capital* yang sangat berpengaruh dalam melindungi diri sendiri dari kondisi *burnout* ialah sebuah harapan dan *optimism* (Herbert, 2011).

Psychological capital merupakan kualitas dan aset karakteristik dari individu yang dapat mendukung sumber daya manusia dan bakat positifnya. Gagasan ini mendukung seseorang dalam menghadapi kehidupan sehari-hari secara efektif dan efisien serta dapat bertindak proaktif, mempercayai kemungkinan mereka, melihat secara positif skenario masa depan tanpa putus asa oleh kesulitan (Santoso *et al.*, 2020).

Psychological capital sebuah hal dibentuk oleh banyak faktor. *Psychological capital* dapat dikatakan sikap positif pada individu yang dikembangkan ketika menghadapi tugas, pencapaian, dan kesuksesan dalam beberapa keadaan tertentu. *Psychological capital* juga menekankan bahwa ciri dari kelebihan seseorang dan kompetensi psikologis seseorang dapat dinilai, dapat di kembangkan, dapat di kelola secara efektif dan mampu meningkatkan kinerja seseorang secara efektif (Chen dan Chen, 2018). Berdasarkan konsep yang dipaparkan dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan pendapat bahwa pada *psychological capital* merupakan psikologis positif pada diri individu, serta suatu keadaan psikologis positif dari seseorang yang dapat terlihat ketika seseorang memiliki sebuah kepercayaan diri, sebuah harapan, *optimisme*, serta ketahanan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan, karyawan yang cenderung dapat melakukan sebuah pekerjaan seperti yang telah dituntut oleh atasannya tanpa melakukan sebuah kreativitas, atau sebuah motivasi untuk dapat berubah. Dikarenakan dalam struktur organisasi pada bagian *marketing* info service center ialah sebuah struktur dalam organisasi yang dapat bersifat mekanistik. Komunikasi yang dilakukan satu arah berasal dari seorang atasan yang dapat menyebabkan adanya penurunan daya inovasi dalam karyawan. Contoh dalam fenomena dapat terlihat di karyawan ialah sulitnya beradaptasi pada perubahan sehingga terjadi pada saat karyawan diharuskan untuk *work from home (WFH)* mulai pada awal 2020 mengakibatkan target omset yang tidak tercapai. Pada fenomena, seorang pihak dalam manajemen dapat memberikan sebuah program seperti pelatihan berkaitan dengan sebuah manajemen dari perubahan fenomena tersebut peneliti berkeinginan melalui penelitian ini peneliti dapat mengetahui mengenai ada atau tidaknya hubungan antara *psychological capital* dengan kinerja karyawan di info service center dikarenakan karyawan merupakan bagian terpenting dalam sebuah perusahaan karena karyawan pada bidang *marketing* memiliki target omset yang harus dicapai agar sebuah perusahaan tersebut dapat mencapai sebuah tujuan yang dibutuhkan perusahaan. Sumber daya manusia didalam sebuah perusahaan yang diharapkan

dapat memiliki tingkatan *psychological capital* tinggi di dalam sebuah perusahaan sehingga tercipta sebuah kinerja karyawan yang baik dan berkualitas pada diri karyawan.

Alasan peneliti mengambil variabel bebas *psychological capital* terhadap variabel terikat kinerja karyawan karena pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dimas Rahmat Putranto (2018) menyatakan bahwa *psychological capital* akan meningkatkan kinerja karyawan supermarket X Banyuwangi, semakin baik *psychological capital* yang ada pada karyawan sehingga berpengaruh dalam meningkatkan beberapa kinerja karyawan. Dalam pernyataan ini dapat sejalan dengan sebuah perkembangan dunia bisnis, pada karyawan yang memiliki potensi kinerja tinggi harus kuat dalam menghadapi sebuah tekanan dalam persaingan bisnis, rasa percaya diri, semangat optimis, dan memiliki sebuah harapan untuk dapat berhasil. Pada ciri-ciri tersebut dapat didasarkan dalam teori *psychological capital* oleh Luthans. Diharapkan pada teori ini, dapat menjadi dukungan karyawan untuk dapat lebih memotivasi individu dalam memberikan kinerja terbaik untuk kemajuan sebuah perusahaan serta pastinya dapat sejalan pada nilai-nilai pada perusahaan.

Metode

Dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa karakteristik yaitu : Seluruh karyawan di info service center bagian *Marketing* yang memiliki target omset dan karyawan yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun. Sesuai dengan pernyataan diatas alasan peneliti mengambil sampel dengan rentan masa kerja minimal 1 tahun karena peneliti beranggapan bahwa karyawan tersebut biasanya memiliki keterikatan dan dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif korelasional dengan menggunakan media google *form* yang fokus pada pengujian antara variabel penelitian melalui angka serta analisis data, Penelitian kuantitatif korelasional dapat digunakan untuk mengetahui hubungan beberapa variabel dengan tanpa memanipulasi variabel tersebut agar dapat terkumpul data – data numerik (angka) yang nantinya diolah dengan menggunakan metode statistika. Penelitian ini menggunakan analisis data berupa SPSS 16.0 *for windows (Statistic Product and Service Solution)* untuk melihat signifikansi hubungan antar variabel.

Analisis data pada teknik ini diperoleh dari jawaban responden dalam mengisi kuisioner yang diberikan oleh peneliti yang dikemas dalam bentuk angka. Penelitian ini menggunakan analisis non parametrik korelasi dari Spearman Rho. Pada penelitian peneliti menggunakan analisis non parametrik dikarenakan hasil uji prasyarat menunjukkan data berdistribusi tidak normal dengan signifikansi $0,000 p < 0,01$ artinya data berdistribusi tidak normal, namun terdapat linieritas antara kedua variabel tersebut.

Hasil [Arial 12 bold]

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan, untuk memperoleh data yang dibutuhkan mengenai hubungan *psychological capital* dengan kinerja karyawan di info service center. Peneliti menggunakan kuesioner berupa *google form* untuk di isi oleh karyawan info service center sesuai petunjuk yang ada pada kuisisioner. Pengambilan data pada penelitian ini membutuhkan waktu 6 hari dari tanggal 11-17 November 2023, hingga jumlah pengisi kuisisioner memenuhi minimal jumlah sampel. Total responden yang bersedia mengisi kuisisioner ini berjumlah 56 orang dari total karyawan yang memenuhi kriteria persyaratan berbagai cabang.

Berikut merupakan data yang didapatkan peneliti berdasarkan jenis kelamin :

Tabel Data Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Responden
1	Laki-laki	18
2	Perempuan	38
	Jumlah	56

Pada data di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah pengisi terbanyak adalah jenis kelamin perempuan yang berjumlah 38, sedangkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 18 dengan total responden 56.

Pada hasil uji validitas penelitian terhadap skala *psychological capital* yang berjumlah 24 aitem pada putaran pertama menunjukkan indeks bergerak dari 0,370 sampai 0,819. Hasil uji validitas pada putaran pertama tidak ada aitem yang tereliminasi dikarenakan menunjukkan indeks Corrected Item Total Correlation > 0,30. Hasil validitas aitem terdapat 24 aitem yang sah tercantum dalam tabel dibawah. Hasil uji reliabilitas dengan skala *psychological capital* dalam penelitian menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan SPSS statistic 16 for windows, diperoleh koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha sebesar 0,936 pada putaran pertama yang memberikan keterangan bahwa skala *psychological capital* adalah reliabel dengan jumlah total aitem valid 24 aitem.

Tabel Hasil Uji Normalitas

Variabel	Shapiro-Wilk			Keterangan
	Statistik	Df	Sig.	
<i>Psychological Capital</i>	.836	55	.000	Tidak Normal
Kinerja Karyawan	.858	55	.000	Tidak Normal

Hasil uji normalitas sebaran untuk variabel *psychological capital* menggunakan Shapiro-wilk diperoleh signifikansi $p=0,000<0,01$. Artinya sebaran data berdistribusi tidak normal.

Tabel Hasil Uji Linieritas

Variabel	F	Sig	Keterangan
<i>Psychological capital</i> - Kinerja	1.144	.353	Linier

Pada uji linieritas nilai signifikan pada deviation from linearity >0.01 . Hasil uji linieritas pada data diatas menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *psychological capital* dengan kinerja diperoleh signifikansi sebesar 0.353 ($p>0.01$). Artinya ada hubungan yang linier antara variabel *psychological capital* dengan kinerja karyawan di info service center.

Hasil analisis data pada penelitian ini memiliki hasil rho sebesar = 0,986 dengan signifikansi 0,000 ($p <0,01$) yang berarti pada penelitian ini memiliki hasil bahwa penelitian *psychological capital* dengan kinerja di info service center adalah signifikan.

Tabel Hasil Analisis Data Spearman Rho

			Psychological Capital	Kinerja Karyawan
Spearman's rho Psychological	Correlation Coefficient		1.000	.986**
	Sig. (2-tailed)		.	.000
	N		55	55
Kinerja	Correlation Coefficient		.986**	1.000
	Sig. (2-tailed)		.000	.
	N		55	55

Hasil uji hipotesis yang tertera pada tabel 4.2 diperoleh koefisien korelasi yang dihasilkan menunjukkan $r_{xy} = 0.986$ dengan $p=0.000<0.01$. hasil tersebut menyatakan bahwa terdapat korelasi positif yang sangat signifikan antara *psychological capital* dengan kinerja, sehingga hipotesis **di terima**.

Tabel Hasil Perbandingan Mean Empiris dan Mean teoritis

Variabel	Mean Empiris	Mean Teoritis	Kategori
<i>Psychological capital</i>	123.804	84	Tinggi
Kinerja karyawan	407.807	400	Tinggi

Hal tersebut menunjukkan bahwa subjek atau karyawan di info service center yang diteliti pada penelitian ini memiliki *psychological capital* dan kinerja karyawan yang sama yakni kategori tinggi, sehingga hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara *psychological capital* dan kinerja karyawan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *psychological capital* dengan kinerja di info service center. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan subjek penelitian yang berjumlah 56 dan bersedia mengisi kuisioner dengan jujur sesuai keadaan yang dirasakan saat ini untuk mendapatkan hasil untuk memenuhi hipotesis penelitian. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0.01 maka terdapat korelasi antar variabel yang dihubungkan. Sebaliknya jika nilai Sig. (2-tailed) > 0.01 maka tidak terdapat korelasi. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan korelasi spearman rho menunjukkan sig 0.000 < 0.01 bahwa ada korelasi yang signifikan antara *psychological capital* dengan kinerja. *Correlation coefficient* yang berarti tingkat korelasi pada *psychological capital* dengan kinerja karyawan di info service center adalah sebesar .986 atau dapat dikatakan korelasi sangat kuat. Angka koefisien pada hasil diatas, bernilai positif yaitu .986 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan, *psychological capital* dengan kinerja memiliki hubungan yang signifikan dan positif, sehingga hipotesis pada penelitian ini yang berbunyi "Terdapat Hubungan Antara *Psychological Capital* dengan Kinerja Di Info Service Center" **diterima**.

Psychological capital merupakan kualitas dan aset karakteristik dari individu yang dapat mendukung sumber daya manusia dan bakat positifnya. Gagasan ini mendukung seseorang dalam menghadapi kehidupan sehari-hari secara efektif dan efisien serta dapat bertindak proaktif, mempercayai kemungkinan mereka, dan melihat secara positif skenario masa depan tanpa putus asa oleh kesulitan (Santisi *et al.*, 2020). Berdasarkan pernyataan tersebut maka *psychological capital* dapat mempengaruhi kinerja karyawan sehingga pada hasil penelitian kali dapat disimpulkan bahwa *psychological capital* mempengaruhi kinerja karyawan di info service center.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Iwan Hanafi dan Albert Kurniawan (2015), yang melakukan penelitian tentang hubungan *psychological capital* dengan kinerja karyawan perusahaan x. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan dari

karyawan berhubungan positif dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.01$ dengan kinerja individual karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Hendarman, 2007) yaitu menguji model psikologi secara menyeluruh dengan kinerja karyawan pada perusahaan jasa manufaktur.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Lidarise dan Julianto Winarto (2020), yang melakukan penelitian tentang hubungan antara *psychological capital* dengan kinerja karyawan di pt royal coconut. Hasil penelitian ini menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.582 dengan nilai signifikan 0.000 ($p < 0.05$) yang berarti ada hubungan positif yang signifikan antara modal psikologis dengan kinerja karyawan di pt royal coconut.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Yuni Sari dan Andika Yuniarto (2020), yang melakukan penelitian tentang peranan *psychological capital* dalam mendorong ekspektasi kinerja perusahaan. Penelitian ini menggunakan sampel dengan karyawan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta berjumlah 100 karyawan. Hasil penelitian ini ada hubungan antara *psychological capital* terhadap ekspektasi kinerja perusahaan. Hasil analisis *psychological capital* yang dikontrol oleh variabel ekspektasi kinerja berkorelasi secara signifikan dengan nilai regresi = 0.375 dengan R Square Change = 0.140, dan Adjusted R Square = 0.054. Hal ini menunjukkan adanya kontribusi positif dan signifikan terhadap ekspektasi kinerja karyawan sebesar 14% serta kepercayaan diri dan kemampuan pada diri karyawan dalam menggunakan system yang sudah ada dalam suatu perusahaan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data kesimpulan pada penelitian ini memiliki hasil rho dengan jumlah = 0,986 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti pada penelitian ini memiliki hasil bahwa penelitian *psychological capital* dengan kinerja di info service center adalah signifikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan *psychological capital* dengan kinerja karyawan di info service center. Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara *psychological capital* dengan kinerja karyawan, semakin tinggi *psychological capital* pada diri seseorang maka semakin tinggi pula kinerja pada diri karyawan. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah adanya kualitas dan aset karakteristik dari individu yang dapat mendukung bakat positifnya menjadi modal utama untuk membangun perilaku positif dalam lingkungan kerja, sehingga kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh aspek-aspek dalam *psychological capital*. Aspek *psychological capital* yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan yaitu efikasi diri, harapan, optimis, dan resiliensi diri.

Peneliti memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya:

1. Tempat observasi yang diambil adalah perusahaan yang lebih mudah bertemu dengan karyawan.
2. Sampel yang diambil tidak hanya pada bagian *marketing*

3. Bagi praktisi hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mempertahankan kinerja karyawan, yakni dengan cara *sharing* tentang *psychological capital* maupun melalui pelatihan atau *training* motivasi yang berkaitan dengan *psychological capital* yang dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pada karyawan.

Referensi

- Albert, Kurniawan, 2015 Organizational Citizenship Behavior Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Jurnal Manajemen
- Chen, C. C., Chen, C. W., & Tung, Y. C. (2018). Exploring the consumer behavior of intention to purchase green products in Belt and Road countries: An empirical analysis. *Sustainability (Switzerland)*, 10(3), 854.
- Dewi, A.A.I.S., and Darma, G.S. (2017). Proses Rekrutmen, Seleksi, Pelatihan, Penempatan dan Kinerja Karyawan, *Jurnal Manajemen & Bisnis*.
- Herbert, M (2011). An Exploration Of The Relationships Between Psychological Capital (Hope, Optimism, Self-Efficacy, Resilience), Occupational Stress, Burnout And Employee Engagement. Thesis. Industry Psychology University Of Stellenbosch.
- Hermawan Kartajaya, Connect! Surviving New Wave Marketing, Jakarta: Gramedia, 2010
- Koopmans, et al. 2014. Construct validity of the individual work performance questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*.
- Liandarise, J. W. P. (2020). *Hubungan antara Psychological Capital dengan Kinerja Karyawan PT Royal Coconut* (Doctoral dissertation, Program Studi Psikologi FPSI-UKSW).
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Martini, Hari. 2010. Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Budaya. Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Studi. Kasus pada Divisi Pemeliharaan & Pemeliharaan PT.PAL INDONESIA (Persero) di Surabaya. Skripsi S1 Manajemen. Malang : Universitas Widayagama.
- Sari, Y., & Yuniyanto, A. (2020). Peranan Psychological Capital Karyawan Dalam Mendorong Ekspektasi Kinerja Perusahaan. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer dan Informatika*, 4(3), 72-79.
- Santoso, P. B., MasdukiAsbari, A. P., LaksmiMayestiWijayanti, C., Hyun, C., SitiMaesaroh, M., GusliChidir, M., & DhanielHutagalung, A. Y. (2020). Working While Studying at University in the Self-Management Perspective: An Ethnographic Study on Java Ethnic Employees. *International Journal of Control and Automation*, 13(02), 299–308.
- Thamrin, A., & Francis, T. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Ed. 1, Cet. 5.