**BAB II**

**TINJAUAN TEORI**

1. **Tinjauan Pustaka**

Untuk menjauhi akan terjadinya pengulangan hasil temuan yang hampir sama dalam membahas permasalahan dari seseorang, baik dari bentuk buku, tulisan yang lainnya maupun tempat, maka penulis akan memberikan beberapa tinjauan pustaka dari yang telah ada. Nantinya dari hasil ini penulis akan jadikan sebagai sandaran untuk teori dan sebagai perbandingan dalam pengupasan masalah tersebut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Hananto yang berjudul “Pengaruh Kesepakatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Serta Dampaknya Terhadap Kinerja *Driver* Gojek*”.* Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menunjukkan bahwa kesepakatan kerja bersama dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi *driver* Gojek,begitu pula kesepakatan bersama, kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja *driver* Gojek[[1]](#footnote-1). Pada penelitian ini ialah sama-sama kinerja dan subjek penelitiannya juga sama yaitu ojek online, sedangkan perbedaannya pada subjek pada penelitian ini subjeknya adalah *driver* Gojek sedangkan peneliti yaitu *driver* Grabbike. Begitu juga metode penelitiannya yaitu *convenience sampling* sedangkan penelitian peneliti yaitu penelilitian kualitatif.`

10

Kedua, penelitian dari Wicaksono yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Fleksibilitas Kerja *Drive*r Gojek Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai *variabel Intervening”.* Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan fleksibilitas kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.[[2]](#footnote-2) Pada penelitian ini sama-sama membahas kinerja *driver* ojek online, sedangkan perbedaannya adalah ada pada subjek, masalah dan tempat penelitiannya.

Ketiga, penelitian oleh Lailiyah dan Wahyuningsih yang berjudul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja *Driver* Grab-Bike Kabupaten Banjarnegara.Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa berdasarkan hasil uji t dan uji reqresi linier berganda ditemukan bahwasanya motivasi dan kepuasan kerja ada pengaruh positif dan juga signitifikan dengan kinerja *driver*, sedangkan intensif tidak berpengaruh terhadap kinerja *driver* Grab-bike yang bekerja di wilayah Kabupaten Banjarnegara[[3]](#footnote-3). Pada penelitian ini sama-sama membahas yang mempengaruhi kinerja *driver*, sedangkan perbedaannya adalah metodologi penelitian yang menggunakan metode *purposive sampling* sedangkan peneliti memekai metode kualitatif*.* Perbedaanya padatujuan dan tempat, tujuanya untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi mempengaruhi kinerja *driver,* tempat penelitianya juga berbeda yaitu di kota Banjarnegara dan di kota Palembang.

Keempat, penelitian oleh Indrawati yang berjudul “Pengaruh *Self Esteem* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Perawaat RS Siloam Manado)”. Diperoleh hasil yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signitifikan dari *self esteem* terhadap kepuasan kerja, pengaruh yang signitifikan dari *self efficacy* terhadap kinerja perawat, pengaruh yang signitifikan dari kepuasan kerja terhadap kinerja perawat, dan pengaruh yang tidak signitifikan dari *self esteem* terhadap kinerja perawat.[[4]](#footnote-4) Pada penelitian ini sama-sama membahas kinerja sedangkan perbedaannya ialah metodologi penelitian yang menggunakan metode penelitian *eksplanatoris* sedangkan peneliti metode kualititatif. Masalah dan subjeknya penelitian ini juga berbeda yaitu ada beberapa perawat lulusan baru yang kurang percaya diri, merasa kurang mampu menangani pasien dengan baik, menjadikan profesinya sebagai beban sedangkan subjeknya yaitu perawat rumah sakit Siloam Manado dan subjek peneliti adalah *driver* Grabbike*.*

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ulifa yang berjudul “Meningkatkan Tanggung Jawab Belajar Dengan Layanan Konseling Individual Berbasis *Self management* Pada Siswa Kelas XI Di SMK N 1 Pemalang Tahun Ajaran 2013 / 2014”. Hasil dari penelitian ini adalah tanggung jawab belajar pada siswa kelas XI SMK N I Pemalang tahun ajaran 2013/2014 dapat ditingkatkan melalui layanan konseling individual dan teknik *self management.[[5]](#footnote-5)* Pada penelitian ini ialah sama-sama memakai tenik *self management* dalam melakukan penelitian. Perbedaanya adalah yang ditingkatkan ialah tanggung jawab belajar sedangkan peneliti untuk meningkatkan kinerja *driver* Grabbike. Metode penelitianya pun juga berbeda dalam penelitian ini memakai metode penelitian *eksperimen* sedangkan peneliti kualitatif.

Keenam, penelitian yang dilakukan Arumsari yang berjudul “konseling individual dengan teknik modeling simbolis terhadap peningkatan kemampuan kontrol diri”. Hasil dari penelitian ini adalah dari hasil uji *percentage non-overlapping* data (PNS), dapat disimpulkan konseling individual secara umum efektif untuk mengembangkan kontrol diri tiga siswa kelas XI Vijaya Kusuma.[[6]](#footnote-6) Pada penelitian ini sama sama memakai layanan konseling individual dalam melakukan penelitian sedangkan perbedaanya adalah pada metodenya yaitu eksperimen kuasi dengan desain single subject sedangkan peneliti metode kualitatif,

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Handoko yang berjudul “Mengatasi Perilaku Membolos Melalui Konseling Individual Menggunakan Pendekatan Behavior Dengan Teknik *Self management* Pada Siswa Kelas X TKJ SMK Bina Nusantara Ungaran Tahun Ajaran 2012/2013”. Hasil dari *pre test* dan *post test* yang ada menunjukkan adanya perubahan perilaku siswa kelas X TKJ SMK Bina Nusantara Ungaran yang mengalami penurunan perilaku membolos setelah dilakukan konseling individual menggunakan pendekatan behavior dengan *teknik self management*.[[7]](#footnote-7) Pada penelitian ini sama-sama memakai *teknik self management* sedangkan perbedannya, pada penitian ini untuk mengatasi perilaku membolos sedangkan peneliti untuk meningkatkan kinerja, metode penelitianya juaga berbeda pada penelitian ini memakai metode kuantitatif sedangkan peneliti memakai metode kualitatif.

Dari beberapa penelitian di atas memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang kinerja. Sedangkan yang membedakan dari penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis diantaranya: Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif, sedangkan metode penelitian terdahulu menggunakan metode *purposive sampling* dan *convenience* *sampling.* Setelah diamati dari penelitian terdahulu bahwa diantara penelitian-penelitian diatas tidak ada yang membahas tentang kinerja *driver* pada *driver* Grab-bike di kota Palembang.

1. **Kerangka Teori**

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori behavior. Teori behavior adalah sebuah teori yang dianut oleh Gage dan Berliner tentang perubahan tingkah laku sebagai hasil dari pengalaman. Beberapa ilmuwan yang termasuk dan penganut teori ini antara lain adalah Thorndike, Watson, Hull, Guthrie, dan Skinner.

Teori behavior disebut juga dengan teori belajar. Teori belajar yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Skinner. Konsep-konsep yang dikemukakan Skinner tentang belajar lebih mengungguli konsep para tokoh sebelumnya. Skinner mampu menjelaskan konsep belajar secara sederhana, namun lebih komprehensif.

Pada kegiatan layanan konseling individual dengan teknik self-management. Terjadi proses pengubahan perilaku yang dalam prosesnya konseli memanagement perilakunya sendiri.hal ini sejalan dengan pendapat Skinner. Menurut Skinner hubungan antara stimulus dan respon yang terjadi melalui interaksi dengan lingkungan, yang kemudian menimbulkan perubahan tingkah laku. Sedangkan kinerja suatu hasil dari prilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuanya

1. **Landasan Teori**

**1. Layanan Konseling Individual**

1. **Pengertian Layanan Konseling Individual**

Gibson dan Mitchel mendefinisikan konseling individual sebagai hubungan yang berupa bantuan satu-satunyayang berfokus kepada pertumbuhan dan penyesuaian pribadi dan memenuhi kebutuhan pengambilan keputusan.[[8]](#footnote-8)Sedangkan menurut Sukardi dan Kusmawati bahwa konseling individu merupakan pelayanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan peserta didik (klien atau konseli) mendapatkan pelayanan langsung tatap muka (secara perorangan) dengan guru pembimbing (konselor) dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahan pribadi yang dideritanya.[[9]](#footnote-9)Selanjutnya Hemisaada, mengutarakan bahwa konseling individual adalah salah satu pemberian bantuan secara perorangan dan secara langsung.[[10]](#footnote-10)

Menurut Prayitno dan Amti konseling adalah pemberian bantuan melalui proses wawancara konseling yang dilakukan oleh seorang ahli kepada individu yang mengalami masalah yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh klien.[[11]](#footnote-11)Menurut teori Prayitno tersebut konseling bisa juga disebut ilmu yang bersifat “*multi referensial*“, artinya ilmu dengan rujukan berbagai ilmu dan teori yang lain. Dengan maksud membantu klien mengatasi masalah yang sedang dihadapinya dengan cara memberikan bantuan melalui konseling.

Dari penjelasan dari beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa konseling individual ialah suatu proses bantuan yang diberikan oleh seorang konselor kepada klien yang secara langsung (tatap muka) guna untuk membantu klien memecahkan masalah yang dihadapinya**.**

1. **Tujuan Konseling Individual**

Krumbolz dalam latipun menyatakan bahwa tujuan konseling dapat diklasifikasikan sebagai mengubah perilaku yang salah penyesuaian, belajar, membuat keputusan, dan mecegah timbulnya masalah. Sedangkan Prayitno menegaskan bahwa ada dua tujuan konseling individual antara lain.

1. Tujuan umum

Tujuan umum layanan konseling individual ialah pengentasan masalah klien dengan demikian, fungsi pengentasan sangat dominan dalam layanan ini.

1. Tujuan khusus

Tujuan khusus layanan konseling individual adalah klien dapat memahami seluk beluk masalah yang dialami secara mendalam dan komperenshif, maupun positif, dan dinamis.dikembangkannya persepsi dan sikap serta keinginan demi terentaskanya secara spesifik masalah yang dialami klien itu.pengembangan dan pemeliharaan potensi klien dan berbagai unsur positif yang ada pada dirinya merupakan latar belakang pemahaman dan pengentasan masalah klien dapat dicapai. mencegah menjalarnya masalah yang sekarang sedang dialami oleh klien oleh klien serta (diharapkan) tercegah pula masalah-masalah baru yang mungkin timbul, menangani sasaran yang bersifat advokasi.

Selanjutnya George dan Cristiani mengemukakan bahwa tujuan konseling untuk memfasilitasi perubahan tingkah laku, mengembangkan hubungan personal dan sosial, mengembangkan kemampuan konseli untuk mengatasi masalah, belajar mengambil keputusan, dan mengembangkan potensi insani dan memperkaya perkembangan diri (*self-development).[[12]](#footnote-12)*

Richard John juga mengemukakan bahwa tujuan konseling adalah mengembangkan rasa tanggung jawab pribadi konseli untuk mengkreasi kehidupannya. Individu memiliki kemampuan untuk mengekspresikan perasaanya dengan wajar, berpikir rasional, dan bertingkah laku yang efektif. Sebagai tujuan akhir (*the ultimate) goal* konseling adalah konseli dapat menolong dirinya sendiri ( *help themselves*) atau mengkonseling dirinya sendiri *( self-counseling*).

Dari penjelasan beberapa ahli di atas maka dapat di pahami bahwa tujuan dari konseling individual ada tujuan umum dimana berisikan pengentasan masalah klien dan tujuan khusus dari konseling individual ialah klien dapat memahami masalah apa yang dialami secara dalam untuk mengembangkan hubungan personal dan sosial, mengembangkan kemampuan konseli untuk mengatasi masalah, dan membantu klien mulai dari mengembangkan rasa tanggung jawab, berfikir yang menjadi rasional dan dapat menolong dirinya sendiri.

1. **Fungsi Konseling Individual**

Adapun konseling Individual memiliki sejumlah fungsi diantara nya sebagai berikut

1. Fungsi Pemahaman (*Understanding Function)*Fungsi pemahaman yaitu fungsi yang menghasilkan pemahaman bagi konseli tentang dirinya, lingkungannya dan berbagai informasi yang dibutuhkan. Pemahaman diri meliputi pemahaman tentang kondisi psikologis seperti ; intelegensi, bakat, minat, dan ciri-ciri kepribadian, serta pemahaman fisik seperti kesehatan fisik (jasmani). Dan pemahaman lingkungan seperti; lingkungan alam sekitar dan lingkungan sosial, sedangkan pemahaman berbagai informasi yang dibutuhkan mencakup informasi pendidikan dan informasi karir.
2. Fungsi Pencegahan (*Preventive Function)*

Fungsi pencegahan adalah fungsi konseling untuk mencegah atau menghindari masalah-yang mungkin timbul, yang dapat mengganggu, menghambat atau menimbulkan kesulitan dan kerugian-kerugian tertentu dalam kehidupan dan proses perkembangan bagi klien.

1. Fungsi Pengentasan (*Curative Function)*Fungsi pengentasan adalah fungsi konseling yang menghasilkan kemampuan konseli untuk memecahkan masalah-masalah yang dialaminya dalam kehidupan dan atau perkembangan klien.
2. Fungsi Pemeliharaan dan Pengembangan (*Development and Preservative)*Fungsi pemeliharaan dan pengembangan adalah fungsi konseling yang menghasilkan kemampuan konseli untuk memelihara dan mengembangkan berbagai kondisi atau potensi yang ada pada diri klien agar menjadi baik dan dikembangkan secara berkelanjutan.
3. Fungsi AdvokasiFungsi advokasi adalah fungsi konseling yang menghasilkan kondisi pembelaan terhadap berbagai bentuk peningkatan atas hak-hak atau kepentingan pendidikan dan perkembangan yang dialami oleh klien.[[13]](#footnote-13)

Dari beberapa fungsi diatas maka dapat disimpulkan bahwa fungsi konseling individual meliputi menghasilkan pemahaman bagi konseli tentang dirinya, lingkungannya, informasi yang dibutuhkan dan menghasilkan kemampuan konseli untuk memecahkan masalah yang dihadapinya.

1. **Asas Asas Konseling Individual**

Asas dalam konseling individual menurut Arifin, Ety, Kartikawati, Prayitno dan Amti asas-asas yang berkenaan dengan praktik atau pekerjaan dalam konseling adalah:

1. Asas kerahasiaanAda kalanya pelayanan bimbingan dan konseling berkenaan dengan individu atau siswa yang bermasalah. Masalah biasanya merupakan suatu yang harus dirahasiakan. Asas ini merupakan asas kunci karena apabila asas ini dipegang teguh, konselor akan mendapat kepercayaan dari klien sehingga mereka akan memanfaatkan jasa bimbingan dan konseling sebaik mungkin.
2. Asas kesukarelaan

Proses bimbingan dan konseling harus berlangsung atas dasar kesukarelaan baik dari pihak pembimbing maupun dari pihak klien. K lien diharapkan secara sukarela, tampa terpaksa dan tampa ragu-ragu ataupun merasa terpaksa menyampaikan masalah yang dihadapinya.

1. Asas keterbukaanDalam proses bimbingan dan konseling sangat diperlkan suasana keterbukaan baik dari pihak konselor maupun klien.
2. Asas kekinian

Pelayanan bimbingan dan konseling harus berorientasi kepada masalah yang sedang dirasakan klien saat ini.Asas kekinian mengandung makna baha pembimbing tidak boleh menunda-nunda memberikan bantuan.

1. Asas kemandirianKemandirian merupak an salah satu tujuan pelayanan bimbingan dan konseling, siswa yang telah dibimbing hendaknya bisa mandiri tidak tergantung kepada orang lain dan kepada konselor.
2. Asas kegiatanPelayanan bimbingan dan konseling tidak kan memberikan hasil yang berarti apabila klien tidk melakukan sendiri kegiatan untuk mencapai tujuan bimbingan dan konseling.
3. Asas kedinamisanUsaha bimbingan dan konseling menghendaki terjadinya perubahan pada individu yang dibimbingyaitu perubahan prilaku kearah yang lebih baik.
4. Asas keterpaduan

Individu memiliki berbagai aspek kepribadian yang apabila keadaannya tidak seimbang, tidak serasi dan tidak terpadu, justru akan menimbulkan masalah. Oleh karena itu, usaha bimbingan dan konseling hendaklah memadukan berbagai aspekkepribadian klien.

1. Asas kenormatifanUsaha bimbingan dan konseling tidak boleh bertentangan dengan norma-norma yang berlaku, baik norma agama, adat, hukum atau Negara, norma ilmu, maupun norma kebiasaan sehari-hari.
2. Asas keahlian

Pelayanan bimbingan dan konseling merupakan pekerjaan professional yang diselengarakan oleh tenaga-tenaga ahli yang khusus dididik untuk pekerjaan tersebut.

1. Asas alih tangan kasusKonselor sebagai manusia, diatas kelebihannya tetap memiliki keterbatasan kemampuan. Tidak semua masalah yang dihadapi k lien berada dalam kemampuan konselor untuk memecahkannya. Apabila konelor telah mngerahkan segenap tenaga dan kemampuannya untuk memecahkan maslah klien, tetapi belum berhasil, makakonselor yang bersangkutan harus memindahkan taggung jawab pemberian bimbi ngan dan konseling kepada konselor yang lebih mengetahui.
2. Asas tutwuri handayani.Asas ini menunjuk pada suasana umum yang hendak tercipta dalam rangka hubungan keseluruhan antara pembimbing dengan siswa.[[14]](#footnote-14)

Dari banyaknya asas-asas di atas maka dapat dipahami bahwa seorang konselor harus berpedoman pada asas-asas konseling di atas sehingga pelayanan konseling dapat berjalan dengan baik dan benar. Dengan demikian pelaksanaan konseling dapat mencapai hasil yang diinginkan.

1. **Tahapan-tahapan Konseling Individual**

Setiap tahapan proses konseling membutuhkan keterampilan-keterampilan khusus. Namun, keterampilan itu bukanlah yang utama jika hubungan konseling tidak mencapai rapport. Dengan demikian proses konseling tidak dirasakan oleh peserta konseling sebagai hal yang menjemukan. Akibatnya keterlibatan mereka dalam proses konseling sejak awal hingga akhir dirasakan sangat bermakna dan berguna. Willis juga mengemukakan bahwa proses konseling individual dibagi atas tiga tahapan yaitu:

1. Tahapan pertama

Tahapan ini disebut juga dengan istilah *introuctip, invitation,* dan *environmental*. Tahap awal ini meliputi, (1) mendefinisikan masalah, (2) mempertimbangkan alternatif definisi masalah (3) komitmen konselor klien sebagai definisi yang terbaik dari sekian alternatif. Adapun teknik teknik yang digunakan pada tahap pertama ini adalah attending, mendengarkan, empati, eksplorasi, bertanya, menangkap, pesan utama, dan memberi doronga minimal.

1. Tahap pertengahan konseling

Tahap ini disebut juga tahap action. Tugas tahap ini antara lain: (1) memeriksa kembali definisi masalah, (2) mengembangkan suatu solusi-solusi alternatif. Adapun teknik-teknik yang digunakan pada tahap ini adalah mengumpulkan sementara, memimpin, memfokuskan, konfrontasi, menjernihkan, memudahkan, mengarahkan, dorongan minimal, diam, mengambil, inisiatif, memberi nasehat, memberi nasihat, memberi informasi dan menafsirkan.

1. Tahap akhir konseling

Tahap ini disebut juga dengan tahap tindakan atau dikenal dengan istilah *termnation*  kegiatan pada tahap ini adalah mengembangkan alternatif-alternatif untuk memecahkan masalah, menguji solusi-solusi itu pada kenyataan, keinginan, harapan klien, memutuskan solusi mana yang paling tepat untuk klien, klien menyusun rencana atas solusi yang telah dia ambil.[[15]](#footnote-15)

Sedangkan Winkel mengemukakan bahwa proses konseling individual terbagi dalam beberapa tahapan yaitu:

1. Pembukaan, tahap ini adalah tahapan yang pertama di dalam kegiatan konseling yang berisikan konselor membuat hubungan yang baik dengan klien dan membuatnya senyaman mungkin.
2. Penjelasan masalah, pada tahap ini klien menceritakan masalah apa yang dihadpinya.
3. Penggalian latar belakang masalah, tahap ini konselor mulai mengorek informasi dari seorang klien
4. Penyesuaian masalah, pada tahap ini sama-sama menyesuaikan masalah yang dihadapi
5. Penutup tahap ini ialah tahap akhir dari sesi konseling[[16]](#footnote-16)

Dari beberapa pendapat di atas dapat dipahami bahwa proses konseling individual terbagi menjadi beberapa tahapan yaitu tahap pertama atau pembukaan, tahap pertengahan konseling diamana berisikan penjelasan masalah, penggalian masalah dan tahap akhir atau penutup.

**2*. Self-management***

* 1. **Pengertian *Self-Management***

Menurut Cormier dan Cormier didalam jurnal psikologi pendidikan dan bimbingan *self-management*atau pengelolaan diri adalah suatu strategi pengubahan perilaku yang dalamprosesnya konseli mengarahkan perubahanperilakunya sendiri dengan suatu teknik atau kombinasi teknik teurapetik.[[17]](#footnote-17) Dalam hal ini menurut Gunarsa, *self-management* merupakan salah satu model dalam *cognitive-behavior therapy*. *Self-management* meliputi pemantauan diri (*self-monitoring*), *reinforcement* yang positif (*self-reward*), kontrak atau perjanjian dengan diri sendiri (*self-contracting),* dan penguasaan terhadap rangsangan *(stimulus control*). Sedangkan menurut Komalasari, teknik *self-management* itu sendiri ialah suatu proses dimana individu memanagement perilakunya sendiri.[[18]](#footnote-18)Selanjutnya *self-management* merupakan upaya individu untuk melakkan perencanaan, pemusatan perhatian, dan evaluasi terhadap aktivitas yang dilakukan.[[19]](#footnote-19)

Dari beberapa pendapat ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian *self-management* ialah suatu teknik atau strategi untuk pengubahan perilaku upaya individu untuk melakukan perencanaan, pemusatan perhatian, dan evaluasi terhadap aktivitasnya.

* 1. **Tujuan *Self-Management***

Tujuan dari pengelolaan diri adalah untuk mengatur prilakunya sendiri yang bermasalah pada diri sendiri maupun orang lain. Dalam proses konseling, konselor dan konseli bersama-sama untuk menentukan tujuan yang ingin di capai. Adapun tujuan tujuan didalam teknik *self-management* yaitu:

1. Memberikan peran yang lebih aktif pada siswa dalam proses konseling.
2. Keterampilan siswa dapat bertahan sampai diluar sesi konseling.
3. Perubahan yang mantap dan menetap dengan arah prosedur yang tepat.
4. Menciptakan keterampilan belajar yang baru sesuai harapan.
5. klien dapat mempola prilaku, pikiran, dan perasaan yang diinginkan.[[20]](#footnote-20)

Dari beberapa tujuan *self management* diatas maka dapat dipahami bahwa konselor dan klien bersama-sama menentukan tujuan seperti apa yang akan di capai nantinya, seperti mempola prilaku, membuat perubahan dan member peran kepada klien seperti apa peran yang yang baik di dalam sesi konseling.

* 1. **Tahap-Tahap *Self-Management***

Gunarsa menyatakan bahwa *self-management* meliputi pemantauan diri *(self monitoring*), *reinforcement* yang positif *( self reward* ), kontrak atau perjanjian dengan diri sendiri ( *self contracting )* dan penguasaan terhadap ransangan *(stimulus control*).[[21]](#footnote-21) Berikut uraiannya satu persatu:

1. Pemantauan diri *(self monitoring)*

Pemantauan diri ialah suatu proses diamana peserta didik mengamati dan mencatat segala sesuatu tentang dirinya sendiri dalam interaksinya dengan lingkungan. Dalam pemantauan diri ini biasanya peserta didik mengamati dan mencatat perilaku masalah, mengendalikan penyebab terjadinya masalah ( *antencedent* ) dan menghasilkan konsekuensi.

1. *Reinforcement* yang positif ( *self reward* )

Digunakan untuk membantu peserta didik mengatur dan memperkuat perilakunya melalui konsekuensi yang dihasilkan sendiri.Ganjaran diri ini guna untuk menguatkan danmeningkatkan perilaku yang diinginkan.

1. Kontrak atau perjanjian dengan diri sendiri *(self contracting*)

Adapun beberapa langkah didalam *self contracting*  ini yaitu:

1. Peserta didik membuat perencanaan untuk mengubah pikiran, prilaku, dan perasaan yang diinginkanya.
2. Peserta didik menyakini semua yang diingin diubahnya.
3. Peserta didik bekerjasama dengan teman/keluarga dalam menjalani program self managemenya.
4. Peserta didik akan menanggung resiko dengan program *self-management* yang dilakukanya.
5. Pada dasarnya semua yang peserta didik diharapkan mengenai perubahan pikiran, perilaku dan perasaan adalah untuk peserta didik itu sendiri.
6. Peserta didik menuliskan peraturan untuk dirinya sendiri selama menjalani proses *self-management*.
7. Penguasaan terhadap rangsangan ( *stimuluscontrol*)

Teknik ini menekankan kepada penataan kembali atau modifikasi lingkungan yang telah ditentukan yang membuat terlaksana atau dilakukanya tingkah laku tertentu. Kondisi lingkungan berfungsi sebagai tanda dari suatu respon tertentu.

Dalam hal ini teknik *self-management* mengarahkan klien sendiri yang mengambil keputusan tentang hal-hal yang bersangkutan mengenai perilaku khusus yang ingin dikendalikan atau diubah dan mengamati serta mencatat segala hal mengenai dirinya, juga dapat mengatur waktu serta memperkuat perubahan prilaku seperti yang ingin dicapai.

Tahapan-tahapan dalam pengelolaan diri sendiri sangat diperlukan untuk berlangsungnya teknik *self-management.*Menurut Sukadji ada beberapa langkah dalam pengelolaan diri adalah sebagai berikut:

* + - 1. Tahap monitor diri (*self-management*)

Pada tahap ini konseli dengan sengaja mengamati tingkah lakunya sendiri dan mencatatnya dengan teliti.Catatan ini dapat digunakan pada catatan observasi kualitatif. Yang perlu dicatat oleh konseli da;am mencatat tingkah laku ialah frekuensi, intensitas, dan durasi tingkah laku.

* + - 1. Tahap evaluasi diri (*self evaluation)*

Pada tahap ini konseli membandingkan hasil catatan tingah laku dengan target tingkah laku yang telah dibuat oleh konseli. Perbandingan ini tujuanya untuk mengevaluasi efektifitas dan efisiensi program.Jika programnya tidak berhasil maka perlu ditinjau kembali program tersebut, apakah target tingkah laku yang diterapkan memiliki espektasi yang terlalu tinggi, prlaku yang ditargetkan tidak cocok, atau penguatan yang diberikan tidak sesuai.

* + - 1. Tahap pemberian penguatan, penghapusan atau hukuman (*self reinforcement*)

Pada tahap ini konseli mengatur dirinya sendiri, memberikan penguatan, menghapus dan memberikan hukuman pada diri sendiri. Tahap ini merupakan tahap yang paling sulit karena membutuhkan kemauan yang kuat dari konseli untuk melaksanakan program yang telah dibuat secara *continue.*

* + - 1. Target behavior

Dalam asesmen behavioral, menunjuk pada tingkah laku spesifik yang diamati, diidentifikasi, dan diukur dengan maksud selaku upaya pengubahan tingkahh laku dalam kaitanya dengan lingkungan. Dari beberapa tahap tahap pengelolaan diri diatas maka diharapkan konseli untuk melaksanakan program yang telah dibuat dan dibutuhkan kemauan yang kuat dari konseli tersebut.

* 1. **Manfaat Teknik *Self-management***

Dalam teknik *self-management* tanggung jawab keberhasilan konseling berada di tangan konseli. Konselor berperan pemberian gagasan, fasilitator yang membantu merancang program serta motivator bagi konseli atau klien. Didalam pelaksanaan *self-management* biasanya diikuti dengan pengaturan lingkungan untuk mempermudah terlaksananya pengelolaan diri.Pengaturan lingkungan yang dimaksud guna menghilangkan penyebab dan lingkungan agar dapat berupa:

1. Mengubah lingkungan fisik guna prilaku yang tidak dikehendaki sulit dan tidak mungkin terlaksana. Misalnya orang yang suka “bermain catur” mengatur lingkungan agar tidak tersedia media catur agar tidak terpancing untuk bermain “catur”.
2. Mengubah lingkungan sosial sehingga ;ingkungan sosial ikut mengontrol tingkah laku konseli.
3. Mengubah lingkungan atau kebiasaan sehingga menjadi sosok perilaku yang tidak dikehendaki hanya dapat dilakukan pada waktu dan tempat tertentu.[[22]](#footnote-22)
   1. **Kelebihan Dan Kekurangan Teknik *Self management***

Adapun kelebihan dan kekurangan dari teknik *self-management*sebagai berikut :

* 1. Kelebihan Teknik *Self-Management*

Adapun beberapa kelebihan dari teknik *self-management* ada 4 sebagai berikut :

1. Pelaksanaannya yang cukup sederhana.
2. Penerapannya dikombinasikan dengan beberapa pelatihan yang lain.
3. Pelatihan ini dapat mengubah perilaku individu secara langsung

melalui perasaan dan sikapnya.

1. Disamping dapat dilaksankan secara perorangan juga dapat dilaksanakan dalam kelompok.
   1. Kekurangan Teknik *Self-Management*

Setiap teknik tidak luput dari kekurangan begitu juga dengan teknik *self-management*. Berikut kekurangan dari teknik *self-management*.

* + - 1. Tidak ada motivasi dan komitmen yang tinggi pada individu.
      2. Target perilaku seringkali bersifat pribadi dan persepsinya sangat subyektif terkadang sulit dideskripsikan, sehingga konselor sulit untuk menentukan cara memonitor dan mengevaluasi.
      3. Lingkungan sekitar dan keadaan diri individu dimasa mendatang sering tidak dapat diatur dan diprediksikan dan bersifat komplek.
      4. Individu bersifat independent.
      5. Konselor memaksakan program pada konseli.
      6. Tidak ada dukungan dari lingkungan.

1. **Kinerja**
2. **Pengertian Kinerja**

Menurut Veithzal kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuanya.[[23]](#footnote-23) Sedangkan menurut Fahmi definisi kinerja adalah hasil yang diperoleh dari salah satu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented maupun non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.[[24]](#footnote-24)

Lain dengan Supriyono ia mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesanggupan waktu dalam hal ini, seperti bagaimana seseorang yang dipekerjakan menyelasikan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya dengan semaksimal mungkin.

Dari beberapa pengertian dari ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang didapat dari suatu kerja seseorang di tempat ia bekerja yang berupa fisik maupun non fisik, adapun hasil dari pekerjaan tersebut di dasarkan dari kecakapan dan pengalaman ekerja guna mencapai target dari perusahaan.

1. **Ciri Ciri Kinerja Yang Baik**

Menurut Miner, kinerja yang baik akan berhasil jika ia memenuhi empat aspek yaitu 1) kuantitas yang dihasilkan, dinyatakan dalam bentuk pengawasan kualitas yang bervariasi di luar batas, jumlah keluhan yang masih dalam batas yang dapat dipertimbangkan untuk di toleransi. 2) kualitas yang dihasilkan, dinyatakan dalam bentuk jumlah output atau persentase antara output aktual dengan output yang menjadi target. 3) waktu kerja, serta 4) kerjasama dari teman sekerjanya.[[25]](#footnote-25) Dalam hal, ini orang yang bekerja dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dari keempat aspek tersebut. Jika hal hal tersebut tidak terpenuhi, maka kinerjanya akan rendah dan dapat mempengaruhi posisi yang telah didudukinya di perusahaan atau lembaga.

1. **Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain menurut Sutermeister yaitu terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis,kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.[[26]](#footnote-26)Mahsun juga mengutarakan bahwa ada beberapa elemen pokok kinerja yaitu;

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
4. Evaluasi kinerja atau *feed back*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.[[27]](#footnote-27)

Sedangkan menurut Timple faktor kinerja terdiri dari dua faktor sebagai berikut :

1. Faktor internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai keampuan tinggi dan juga tipe pekerja keras
2. Faktor eksternal yang terkait dari lingkungan seperti prilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.[[28]](#footnote-28)

Adapun menurut Simamora dalam Mangkunegara kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor:

1. Faktor individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang, dan demografi.
2. Faktor Psikologis terdiri dari persepsi*, attitude, personality,* pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan job design.[[29]](#footnote-29)

Dari banyaknya faktor faktor yang mempengaruhi kinerja maka dapat dipahami bahwa tidak sedikit faktor-faktor yang harus dikuasai untuk mencapai kinerja yang diinginkan seperti, bermodalkan kemampuan, keahlian, pelatihan, minat, da kebutuhan sosial dan kebutuhan logistik.

1. **Indikator kinerja**

Indikator kinerja sering juga disebut ukuran kinerja, tetapi banyak juga yang membedakanya.pengukuran kinerja berkaitan dengan hasil yang dapat dikuantitatifkan. Menurut Miner kinerja yang baik akan berhasil jika ia memenuhi empat aspek sebagai berikut yaitu kualitas yang dihasilkan, kuantitas yang dihasilkan, waktu kerja, serta kerja sama dari teman sekerjanya.[[30]](#footnote-30) Dalam hal ini, orang yang bekerja dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dari keempat aspek tersebut. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka kinerjanya akan rendah. Sedangkan indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitativitas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga melihat sudut pandang prosektif (harapan ke depan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). Hal ini menunjukkan aspek kinerja yang perlu diobservasikan. Namun kinerja juga membutuhkan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Kaitan diantara ketujuh indikator tersebut dijelaskan oleh Hersey, Blanchard, dan Johnson dengan penjelasan antara berikut:

1. Tujuan

Tujuan merupakan suatu keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Dapat disimpulkan dari pengertian di atas bermakna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan, bukan juga merupakan keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik dari sekarang yangakan dicapai di masa mendatang.

1. Standar

Standar disini memiliki arti yang penting karena menginformasikan kapan suatu tujuan dapat dilaksanakan. Standar itu suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai dan tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuann tercapai.

1. Umpan balik

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kuantitas maupun kualitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar. Umpan balik merupakan masukan yang yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.

1. Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana ini adalah faktor penunjang untuk pencapaian tujuan.

1. Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama didalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan bai.

1. Motif

Morif adalah alasan atau pendorong bagiseseorang untuk melakukan sesuatu. Manager memotivasi karyawaan dengan memberikan itensif berupa, pengakuan, tujuan yang menantang, standar yang terjangkau, kebebasan melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan, dan menghapus tindakan yang mengakibatkan disintektif.

1. Peluang

Setiap karyawan tentu perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Ada dua faktor yang menyebabkan kurangnya kesempatan untuk berprestasi yaitu keterbatasan waktu dan kemampuan diri untuk memenuhi syarat.[[31]](#footnote-31)

Dari beberapa indikator kinerja di atas maka dapat dipahami bahwa tujuan, standar, umpan balik, alat atau saran, kompotensi, motif, dan peluang mempunyai peran yang sangat penting untuk aktivitas yang dapat diamati dan menjadikan sudut pandang juga kedepanya.

1. **Kriteria Ukuran Kinerja**

Ukuran kinerja merupakan alat ukur yang harus bersifat objektif sehingga diperlukan adanya kriteria yang sama. Dengan kriteria yang sama maka dapat diharapkan membuahkan hasil yang dapat diperbandingkan secara objektif. Berikut adalah kriteria suatu ukuran ukuran kinerja menurut Amstrong dan Baron:

* 1. Dikaitkandengan tujuan strategis dan mengukur yang secara organisasi dianggap penting serta mendorong kinerja perusahaan.
  2. Relevan dengan sasaran dan akuntabilitas tim dan individu yang berkepentingan
  3. Fokus pada *output* yang terukur dan penyelesaian tugas serta bagaimana orang bertindak dan bagaimana tingkah laku mereka.
  4. Mengindikasikan data yang akan tersedia sebagai dasar pengukuran.
  5. Dapat diverifikasi, dengan mengusahakan informasi yang akan memberitahu seberapa jauh tingkat harapan yang dapat dipenuhi.
  6. Menjadi setepat mungkin dalam pengukuran dan ketersediaan data.[[32]](#footnote-32)

Adapun kunci untuk menciptakan ukuran kinerja yang efektif adalah sebagai berikut:

1. Ukuran memiliki penggunaan spesifik bagi individu atau kelompok. Ukuran kinerja yang efektif akan selalu membantu orang dalam memonitor, mengendalikan, mengelola, mendiagnosis, memperbaiki, atau merencanakan beberapa aspek pekerjaan menjadi lebih baik lagi.
2. Ukuran kinerja disampaikan kepada pengguna dalam waktu yang telah ditentukan sebelumnya.
3. Ukuran kinerja dibagikan kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat juga atau dengan mudah dapat diakses oleh orang yang tepat.
4. Ukuran kinerja dapat dimengerti dengan cepat dan mudah. Ukuran kinerja yang baik tidak memerlukan studi mendalam untuk memahami arti pentingnya. Ukuran kinerja juga berisi beberapa tipe dasar perbandingan yang dapat dengan cepat memungkinkan pengguna pengguna untuk membandingan tingkat kinerja yang diinginkan dengan tingkat kinerja saat ini.
5. Penyajian ukuran kinerja harus sesuai dengan pedoman standar. Amstrong juga memberi contoh ukuran kinerja untuk seorang manager pabrik, di antaranya adalah output, kualitas produk, produktivitas, pengendalian biaya, pengendalian persediaan, pabrik dan mesin, keselamatan kerja, relasi aryawan, pekerjaan, dan pengembangan[[33]](#footnote-33).

Hal tersebut dapat berpengaruh pada posisi yang telah didudukinya di perusahaan atau lembaga, bahkan jika ia bukan pekerja tetap ia dapat diberhentikan oleh perusahaan atau tempat lembaga tersebut.

1. Meganda Hananto“*PengaruhdKesepakatanhKerjahBersama Dan Kepuasan KerjagTerhadapgKomitmen Organisasi, SertagDampaknya Terhadap Kinerja Driver Gojek* ”*skripsi”* (Jakarta: UniversitasdIslam NegerifSyarif HidayatullahdJakarta, 2018) [↑](#footnote-ref-1)
2. Imam Syaiful Wicaksono*, PengaruhdKompensasidDandFleksibilitasdKerja Drived GojekdTerhadap kinerjadDengan KepuasanDKerja SebagaidVariabeldfIntervening*,”*skripsi*” (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2019) [↑](#footnote-ref-2)
3. Umi Wahidatul Lailiyah dan Tri Harsini Wahyuningsih, *AnalisisFaktor-FaktorDYangdMempengaruhi Kinerja Driver Grab-Bike Kabupaten Banjarnegara,”skripsi (*Yogyakarta Sekolah Tinggi Ilmu Managemen YKPN Yogyakarta,2019) [↑](#footnote-ref-3)
4. Yeti Indrawati, *PengaruhfSelf EsteemfDan KepuasanfKerja TerhadaplKinerjafKaryawan (Studi Kasus PerawaatJRS SiloamJManado*,”*jurnal bisnis dan managemen” (Manado:FK* Universitas Sam Ratulangi, 2014). [↑](#footnote-ref-4)
5. Dinia Ulfa, *Meningkatkan Tanggung Jawab Belajar Dengan Layaban Konseling Individual Teknik Self Managemen Pada Siswa Kelas XI Di SMK Negeri I Pemalang”(*Semarang,*2014).* [↑](#footnote-ref-5)
6. Cucu Arumsari, “*Konseling Individual Dengan Teknik Modeling Simbolis Terhadap Peningkatan Kemampuam Kontrol Diri” (*TasiKMalaya: Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya,2016). [↑](#footnote-ref-6)
7. Aris Handoko, “*Mengatasi Perilaku Membolos Melalui Konseling Individual Menggunaka Pedekatan Behavior Dengan Tenik Self-Managemenr Pada Siswa Kelas X TKJ SMK Bina Nusantara Ungaran Tahun Ajaran 2012/2013”.* (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2013. [↑](#footnote-ref-7)
8. Sus Kurniawan, “*Pengaruh Layanan Konseling Individu Dengan Teknik Self-management Untuk Meningkatkan Control Diri Siswa Penguna Sosial Media Di Smp N 2 Semarang,”Skripsi” (Semarang; Universitas Negeri Semarang).* hal.27. [↑](#footnote-ref-8)
9. *Ibid*, hal. 27. [↑](#footnote-ref-9)
10. Siti masruroh, upaya peningkatan kedisiplinan masuk kegiatan belajar mengajar melalui layanan konseling individu pada siswa kelas VII H AMP Negeri 4 *Surakarta semester satu tahun 2011/1012*.hal,6. [↑](#footnote-ref-10)
11. Wahyu Nanda Eka, “*Evaluasi Program Konseling Individu Di SMP Laboratorium Universitas Negeri Malang,”jurnal fokus konseling”* (Lampung: Universitas Ahmad Dahlan, 2016). hal.2. [↑](#footnote-ref-11)
12. Syamsu Yusuf, Konseling individual,(Bandung: PT Refika Aditama, 2016), h. 53 [↑](#footnote-ref-12)
13. Hartono, boy, *Psikologi Konseling*, (Jakarta: PT Adhitya Andrebina Agung, 2012) h, 37 [↑](#footnote-ref-13)
14. Abu bakar M. luddin, *Dasar-Dasar Konseling,* (Bandung: CV. Perdana Mulya Sarana, 2010), h, 24 [↑](#footnote-ref-14)
15. SofyanS, Willis, *Konseling Individual Teori Dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2004) h. 138 [↑](#footnote-ref-15)
16. Sri Hastuti, Winkel, WS, *Bimbingan Dan Konseling di Institusi Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Abadi, 2006) h.473 [↑](#footnote-ref-16)
17. Siti Nurzaakiyah dan Nandang Budiman, “*Teknik Self-management Dalam Mereduksi Body Dysmorphic Disorder”,* Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan (Makasar: Uiversitas Negeri Makasar, 2013). Hal13 [↑](#footnote-ref-17)
18. Gantina Komalasari dan Eka Wahyuni, “*Teori dan Teknik Konseling”*( Jakarta; PT Indeks Permata Sari, 2011). Hal 180 [↑](#footnote-ref-18)
19. Siska Novra Elvina, “*Teknik Self-management Dalam Pengelolaan Strategi Waktu Kehidupan Pribadi Yang Efektif*” Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam Vol. 3 No. 2, (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga 2019). Hal 133 [↑](#footnote-ref-19)
20. Siti Nurzaakiyah dan Nandang Budiman, “*Teknik Self-management Dalam Mereduksi Body Dysmorphic Disorder”,* Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Bimbingan (Makasar: Uiversitas Negeri Makasar, 2013). Hal 16 [↑](#footnote-ref-20)
21. Singih D. Gunarsa, *Konseling Dan Psikoterapi*, ( Jakarta: Libri, 2011), h. 225. [↑](#footnote-ref-21)
22. Gantina Komalasari dan Eka Wahyuni, “*Teori dan Teknik Konseling”*( Jakarta; PT Indeks Permata Sari, 2011). Hal 181 [↑](#footnote-ref-22)
23. Bintoro M.T, Daryanto, *Managemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 108 [↑](#footnote-ref-23)
24. *ibid*  [↑](#footnote-ref-24)
25. Edi sutrisno, budaya organisasi, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2008) Hal, 123 [↑](#footnote-ref-25)
26. *Ibid*., h. 111 [↑](#footnote-ref-26)
27. *Ibid*. [↑](#footnote-ref-27)
28. *Ibid.* [↑](#footnote-ref-28)
29. *Ibid*, h. 117 [↑](#footnote-ref-29)
30. Edi sutrisno,*Budaya Organisasi*(Jakarta:Prenadamedia Group,2018) Hal,123 [↑](#footnote-ref-30)
31. Hery, *Management Kinerja,* (Jakarta: PT Grasindo, 2019) h, 41 [↑](#footnote-ref-31)
32. Hery, *Management Kinerja,* (Jakarta: PT Grasindo, 2019) h, 76 [↑](#footnote-ref-32)
33. Ibid., h, 80 [↑](#footnote-ref-33)