



Pengaruh Inovasi PLN Mobile dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dalam Melaksanakan Pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Medan

Deslina Br. Tampu Bolon^{1*}, Darma Manalu², Kepler Sinaga³

¹⁻³ Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP Nommensen, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

*Penulis Korespondensi : deslina.tampubolon@student.uhn.ac.id¹

Abstract. *This research is conducted to determine The Effect Of PLN Mobile Innovation And Organizational Commitment On Employee Performance In Providing Services At Pt Pln (Persero) Up3 Medan. It examines whether PLN Mobile innovation and organizational commitment have a positive and significant effect or not. This research uses a quantitative approach with primary and secondary data sources. The data were collected using questionnaires. The data analysis method used was multiple linear regression analysis with SPSS version 26. The population consisted of all employees at PT PLN (Persero) UP3 Medan, with a research sample of 73 respondents. The results show that based on the t-test (partial test), the t-value for PLN Mobile innovation (X1) is $3,626 \geq 1,994$, with a significance value of $0,001 < 0,05$. This means H_0 is rejected and H_1 is accepted, so PLN Mobile innovation has a significant effect on employee performance (Y). For organizational commitment (X2), the t-value is $5,863 \geq 1,994$, with a significance value of $0,000 < 0,05$. This means H_0 is rejected and H_2 is accepted, so organizational commitment has a significant effect on employee performance (Y). The F-test shows that the F-value is $98,840 \geq 3,98$, with a significance value smaller than 0,05. This means that PLN Mobile innovation (X1) and organizational commitment (X2) together have a significant effect on employee performance (Y) at PT PLN (Persero) UP3 Medan. The R Square value is 0,738 or 73,8%. This means that 73,8% of employee performance can be explained by PLN Mobile innovation and organizational commitment, while the remaining 26,2% is explained by other variables not examined in this study.*

Keywords: Employee Performance; F-Test; Organizational Commitment; PLN Mobile Innovation; t-Test.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Inovasi PLN Mobile dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dalam Melaksanakan Pelayanan pada PT PLN (persero) UP3 Medan, apakah Inovasi PLN Mobile dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan atau tidak. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kuantitatif dan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis liner berganda statistik SPSS versi 26. Populasi sebagai objek adalah seluruh karyawan di PT PLN (Persero) UP3 Medan dengan sampel penelitian sebanyak 73 responden. Hasil penelitian ini adalah secara Uji-t (Persial) thitung $3,626 \geq$ ttabel 1,994 atau nilai signifikan $X1 = 0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga Inovasi PLN Mobile berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Uji-t (X2) thitung $5,863 \geq$ ttabel 1,994 atau nilai signifikan $X2 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima sehingga Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Uji-F = Nilai Fhitung $98,840 \geq$ Ftabel $F_{table} = k; n-k = 70 = 3,98$ dan nilai signifikan yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa pengaruh variabel Inovasi PLN Mobile (X1) dan variabel (X2) berpengaruh secara persial terhadap Kinerja Karyawan dalam melaksanakan pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Medan (Y). Nilai R Square dengan melihat hasil pengolah data menggunakan regresi linear berganda maka diketahui bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,738 atau 73,8% dan selebihnya 26,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti ini.

Kata Kunci: Inovasi PLN Mobile; Kinerja Karyawan; Komitmen Organisasi; Uji F ; Uji t

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pada sektor ketenagalistrikan. Sebelum diterapkannya pelayanan berbasis digital, proses pelayanan PT PLN (Persero) masih banyak dilakukan secara manual sehingga menimbulkan berbagai kendala, seperti antrean panjang, keterbatasan waktu pelayanan, dan rendahnya efisiensi kerja. Kondisi tersebut mendorong PT PLN (Persero) untuk melakukan transformasi layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk transformasi digital yang dilakukan PT PLN (Persero) adalah pengembangan aplikasi PLN Mobile. Inovasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mampu mendukung kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan. Namun, keberhasilan penerapan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh faktor sumber daya manusia, khususnya komitmen organisasi yang dimiliki karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan perhatian pada pengaruh inovasi PLN Mobile dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan.

2. TINJAUAN TEORITIS

Inovasi PLN Mobile

Inovasi PLN Mobile merupakan bentuk inovasi layanan berbasis teknologi digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan. Inovasi layanan dapat dipahami sebagai penerapan ide atau cara baru yang memberikan nilai tambah bagi pengguna layanan (Rogers, 2003). Menurut Teece (2010), inovasi layanan muncul dari kemampuan organisasi dalam memanfaatkan teknologi dan sumber daya untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan kompetitif.

Aplikasi PLN Mobile memungkinkan pelanggan melakukan pengecekan tagihan listrik, menyampaikan pengaduan gangguan, mengajukan pemasangan baru atau perubahan daya, serta memperoleh informasi pemadaman secara cepat dan praktis. Dalam penelitian ini, inovasi PLN Mobile dipahami sebagai pembaruan layanan yang ditinjau dari beberapa indikator, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses layanan, kualitas layanan, serta kelengkapan fitur aplikasi yang mendukung proses pelayanan. Indikator tersebut sejalan dengan pendapat Gultom (2022) yang menyatakan bahwa inovasi digital dinilai dari kemudahan penggunaan, kecepatan sistem, dan kualitas layanan yang dihasilkan. Penerapan inovasi PLN Mobile diharapkan dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas pelayanan secara lebih efektif dan efisien.

Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi merupakan tingkat keterikatan karyawan terhadap organisasi yang tercermin dari sikap loyalitas, rasa memiliki, dan keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi. Menurut Meyer dan Allen (1991), komitmen organisasi adalah kondisi psikologis yang mengikat individu dengan organisasinya dan memengaruhi keputusan untuk tetap bertahan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi sikap dan perilaku kerja karyawan.

Dalam penelitian ini, komitmen organisasi dipahami sebagai sikap karyawan yang mencakup komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif sebagaimana dijelaskan oleh Meyer dan Allen (1991). Karyawan yang memiliki komitmen afektif akan bekerja dengan penuh keterlibatan emosional, komitmen berkelanjutan berkaitan dengan pertimbangan kerugian apabila meninggalkan organisasi, sedangkan komitmen normatif berkaitan dengan rasa kewajiban untuk tetap setia pada organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2015), karyawan dengan tingkat komitmen organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan perilaku kerja yang positif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, komitmen organisasi dipandang sebagai faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Bangun (2012), kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan tertentu. Kinerja menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi, khususnya dalam sektor pelayanan publik.

Dalam konteks penelitian ini, kinerja karyawan diartikan sebagai tingkat keberhasilan karyawan PT PLN (Persero) UP3 Medan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja karyawan diukur melalui beberapa indikator, yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, dan ketepatan waktu penyelesaian tugas. Indikator tersebut sejalan dengan pendapat Mathis dan Jackson (2011) yang menyatakan bahwa kinerja dapat dinilai dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan, mutu pekerjaan, serta ketepatan waktu. Tingkat kinerja karyawan yang tinggi diharapkan mencerminkan efektivitas penerapan inovasi PLN Mobile dan kuatnya komitmen organisasi dalam mendukung aktivitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan variabel tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi PLN Mobile dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan pada PT PLN (Persero) UP3 Medan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi PLN Mobile dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan pada PT PLN (Persero) UP3 Medan. Pendekatan

kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis serta hubungan kausal antarvariabel yang diukur secara numerik dan dianalisis menggunakan metode statistik.

Objek penelitian ini adalah PT PLN (Persero) UP3 Medan, sedangkan subjek penelitian adalah seluruh karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 73 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi relatif kecil dan memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi yang diteliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, buku teks, jurnal ilmiah, serta sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah inovasi PLN Mobile (X1) dan komitmen organisasi (X2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y). Inovasi PLN Mobile diukur melalui indikator kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kualitas layanan, dan fitur aplikasi. Komitmen organisasi diukur melalui komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Kinerja karyawan diukur melalui indikator kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, dan ketepatan waktu penyelesaian tugas.

Analisis data dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu uji validitas untuk mengetahui ketepatan instrumen penelitian, uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R Square) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT PLN (Persero) UP3 Medan yang berjumlah 73 orang. Seluruh responden terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan, sehingga dianggap relevan untuk memberikan informasi terkait penerapan inovasi PLN Mobile, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan. Karakteristik responden mencerminkan

kondisi nyata sumber daya manusia yang menjalankan sistem pelayanan di lingkungan PT PLN (Persero) UP3 Medan.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	42	57,53%
Perempuan	31	42,47%
Total	73	100%

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan tabel mengenai jenis kelamin dari responden, diketahui bahwa terdapat 42 laki-laki (57,53%) dan 31 perempuan (42,47%). Ini menandakan bahwa lebih banyak responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Frekuensi jenis kelamin ini mempresentasikan karakteristik responden yang menjadi subjek penelitian, sehingga informasi yang dikumpulkan diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat tentang Pengaruh Inovasi PLN Mobile dan Komitmen organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan pengujian hipotesis pada penelitian ini, hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut:

Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,722	2,303		2,050	,044
	Inovasi PLN Mobile	,420	,116	,348	3,626	,001
	Komitmen Organisasi	,522	,089	,562	5,863	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS (2026)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dari setiap variabel, dengan melihat dan memperhatikan nilai pada tabel *Coefficients* maka diketahui bahwa:

- a) Nilai signifikan Inovasi PLN Mobile (X_1) = $0,001 < 0,05$ atau $t_{hitung} = 3,626 \geq t_{tabel}$ ($0,05/2; n-k-1$) = 1,994 dimana hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya : Inovasi PLN Mobile berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dalam Melaksanakan Pelayanan PT.PLN (Persero) UP3 Medan

b) Nilai signifikan Komitmen Organisasi (X_2) = $0,000 < 0,05$ atau $t_{hitung} = 5,863 \geq t_{tabel}$ ($0,05/2; n-k-1$) = 1,994 dimana hal ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya : Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan dalam Melaksanakan Pelayanan PT.PLN (Persero) UP3 Medan

Oleh sebab itu, hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial Inovasi PLN Mobile (X_1) dan Komitmen Organisasi (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,859 ^a	,738	,731	2,405
a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Inovasi PLN Mobile				

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS (2026)

Nilai *R Square* tersebut merupakan kemampuan nilai variabel independen dalam menjelaskan data. Melihat hasil pengolahan data menggunakan regresi maka diketahui bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,738 atau 73,8% dan selebihnya 26,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam model penelitian.

Adapun faktor – faktor yang berpotensi mempengaruhi sisa 26,2% tersebut antara lain motivasi kerja, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, serta pelatihan dan pengembangan karyawan. Faktor- faktor tersebut dapat berkontribusi terhadap peningkatan kerja karyawan sehingga penting untuk dipertimbangkan dalam penelitian selanjutnya.

Pengaruh Inovasi PLN Mobile terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa inovasi PLN Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi PLN Mobile mampu membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien. Inovasi digital yang mudah digunakan serta memiliki kecepatan akses yang baik mendukung kelancaran proses kerja karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji parsial juga menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, serta kesungguhan dalam

melaksanakan tugas pelayanan. Komitmen organisasi yang kuat mendorong karyawan untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pengaruh Inovasi PLN Mobile dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa inovasi PLN Mobile dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,738 menunjukkan bahwa 73,8% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh inovasi PLN Mobile dan komitmen organisasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik di PT PLN (Persero) UP3 Medan sangat dipengaruhi oleh penerapan inovasi digital yang efektif serta komitmen organisasi yang kuat.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi PLN Mobile dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dalam melaksanakan pelayanan pada PT PLN (Persero) UP3 Medan, baik secara parsial maupun simultan. Implementasi inovasi digital yang efektif serta komitmen organisasi yang kuat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan publik.

Saran

PT PLN (Persero) UP3 Medan disarankan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan fitur aplikasi PLN Mobile agar semakin mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan komitmen organisasi melalui pelatihan, pembinaan, dan pemberian motivasi kepada karyawan guna menciptakan kinerja pelayanan yang optimal.

REFERENSI

- Adriansyah, T. M. (2020). Pengaruh komitmen organisasi dan kinerja pada pegawai (studi pada Universitas Amir Hamzah). *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 140–151. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10824>
- Arif, M. R., Yusuf, B., & Rukaiyah St. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi layanan digital PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mamuju. *Jurnal Online Manajemen ELPEI (JOMEL)*.

- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). Kinerja karyawan.
- Dema Erita, Sugiharto Sugiharto, Harsono Teguh, Achmad Daengs GS, & Rina Dewi. (2024). Dampak motivasi kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Kantor Cabang Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 146–167. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v3i1.2347>
- Devi Delawati, Irawati, Muhammad Nawab Alawi, & Budi Ilham Maliki. (2024). Pengaruh komitmen organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada divisi produksi PT Dui Esa Unggul. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(2), 1–20. <https://doi.org/10.62281/v2i2.149>
- Fiandi, A. (2024). Innovation process in organizations. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(1). <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran produk dan merek*.
- Gultom, C. O. (2022). Pengertian inovasi produk.
- Isach, A. E., Fanggidae, R. E., Neno, M. S., & Nursiani, N. P. (2024). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) ULP Oesao Kabupaten Kupang. *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 5(1), 15–24. <https://doi.org/10.35508/glory.v5i1.13203>
- Judijanto, L., Maqfirah, P. A.-V., & Ralahallo, F. N. (2024). Tinjauan literatur mengenai strategi inovasi dalam meningkatkan keunggulan kompetitif. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 3(04), 474–485. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i04.1730>
- Juli, P. R. (2021). Values.
- Juliani, L., Djauhar, A., & Titop, H. H. (2023). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Matahari Department Store Tbk Brilyan Plaza Kendari. *Journal of Economic and Business*, 72–85.
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2020). Inovasi layanan PLN Mobile di PT PLN (Persero) Area Surabaya Selatan.
- Nur Safitri, A. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, pemberdayaan, dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan (studi di PT Phapros Tbk Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 14–25. <https://stiemputaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/892>
- Priharti. (2022). Komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Perbankan (JUMPA)*, 9(3), 45–59. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v9i3.481>

- Puryana, P. P., & Shidiqy, M. W. A. (2022). Faktor-faktor pembentuk komitmen organisasi. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 6681(4), 559–566. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.407>
- Robbins, S. P., Judge, T. A., Saraswati, R., & Sirait, F. (2015). *Perilaku organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Silas, B., Adolfini, & Kumintang, G. (2019). Pengaruh motivasi, pengembangan karir, dan kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan PT Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA*, 7(4).
- Sugiyono. (2013). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suhartini, Y. (2018). Analisis dimensi komitmen organisasional yang mempengaruhi organizational citizenship. *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenia*, 15(2).
- Suprpti, W. (2015). Bahan ajar diklat kepemimpinan tingkat IV. *Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia*, 5(1).
- Virania, A. P., & Ertien, R. N. (2025). Analisis atribut inovasi dalam layanan PLN Mobile di Surabaya Utara. <https://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/reslaj/article/view/7440/5934>