

Dampak Kepuasan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Muhammad Takrim ^{1*}

¹ Manajemen; Universitas Bina Insani;
Jl. Siliwangi No 6 Rawa Panjang, Bekasi Timur, Jawa Barat, Indonesia 17114.
Telp. (021) 82436886 / (021) 82436996. Fax. (021) 82400924;
e-mail: takrim@binainsani.ac.id

* Korespondensi: e-mail: takrim@binainsani.ac.id

Diterima: 18 Januari 2020; Review: 17 Februari 2020; Disetujui: 30 Juni 2020

Cara sitasi: Takrim M. 2020. Dampak Kepuasan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Jurnal Administrasi Kantor. 8 (1): 39-48.

Abstrak: Pada lembaga pendidikan Perguruan Tinggi dibutuhkan kerja sama tim yang solid mengingat layanan terbaik menjadi nilai inti Perguruan Tinggi X. Karyawan dituntut untuk tidak sekedar bekerja mengikuti deskripsi pekerjaan formal yang sudah di tetapkan, melainkan juga bisa melakukan hal-hal lebih diluar pekerjaan formalnya seperti membantu teman dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga akan menambah produktivitas karyawan dan juga meningkatkan kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara kepuasan kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB). Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda dengan menguji hipotesis uji statistik t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OCB dipengaruhi oleh variabel Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan variabel Lingkungan Kerja secara parsial. Kepuasan kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB di Perguruan Tinggi X.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan *Organizational Citizenship Behavior*.

Abstract: In an education institutions, solid teamwork is needed considering that the best service is the core value of College X. Employees are required not only to work according to the formal job descriptions that have been set, but also be able to do more things outside of their formal work such as helping friends in completing the work so that it will increase employee productivity and also improve company performance. This study aims to examine and analyze the effect of job satisfaction, work motivation and work environment on organizational citizenship behavior (OCB). This research was conducted quantitatively with the method of multiple linear regression analysis by testing the hypothesis t statistical test. The results showed that OCB was partially influenced by Job Satisfaction, Work Motivation and Work Environment variables. Job satisfaction, work motivation and work environment simultaneously have a positive and significant effect on OCB at College X.

Keywords: Job Satisfaction, Work Motivation, Work Environment and *Organizational Citizenship Behavior*.

1. Pendahuluan

Salah satu aspek yang diterapkan Perguruan Tinggi X dalam mewujudkan terciptanya insan yang unggul adalah melalui Sumber Daya Manusia yang melibatkan semua dosen dan karyawan di Perguruan Tinggi X. Aspek tersebut memiliki peranan yang sangat penting dalam perusahaan, karena mereka adalah penggerak perusahaan

sehingga dapat berjalan, berkembang, bertahan dan berimprovisasi dalam memajukan perusahaan. Manusia adalah *intangible assets/human capital* yang meliputi aspek pendidikan, *knowledge, skill*, kompetensi, sikap kerja, kemampuan berinovasi, motivasi, *organizational citizenship behavior*, hubungan dengan rekan kerja, konsumen, *supplier*, dan sebagainya.

Perguruan Tinggi X bergerak dalam bidang penyelenggaraan pendidikan tinggi yaitu pendidikan vokasi atau diploma tiga dan pendidikan akademik atau strata satu. Pada lembaga pendidikan seperti ini dibutuhkan kerja sama tim yang solid mengingat *layanan terbaik* menjadi nilai inti (*core value*) Perguruan Tinggi X. Karyawan dituntut untuk tidak sekedar bekerja mengikuti deskripsi pekerjaan formal yang sudah ditetapkan, melainkan juga bisa melakukan hal-hal lebih diluar pekerjaan formalnya.

Dalam prakteknya, apabila karyawan atau pun dosen telah selesai melakukan pekerjaan mereka, banyak diantaranya yang enggan untuk melakukan pekerjaan diluar *job description* mereka dengan alasan sibuk, tidak mengerti, dan lain sebagainya. Padahal kalau dimanfaatkan waktu tersebut untuk membantu teman dalam menyelesaikan pekerjaannya akan menambah produktivitas karyawan dan juga meningkatkan kinerja perusahaan demi terciptanya *layanan terbaik*.

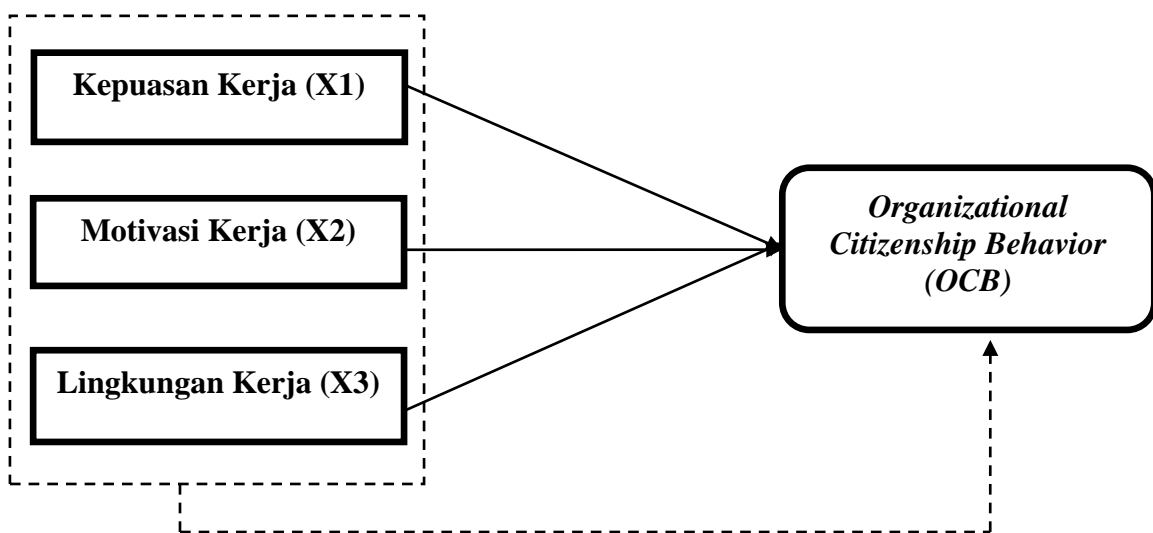
Penelitian dilakukan berkaitan dengan *Organization Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Perguruan Tinggi X untuk mengetahui permasalahan-permasalahannya. Karyawan disini mencakup karyawan biasa (staf) dan juga dosen tetap.

Kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaannya [Greenberg and Baron, 2008]. Kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik – karakteristiknya [Robbins and Judge, 2008]. Kepuasan kerja adalah [Sopiah, 2008]: 1). Kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan emosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja. 2). Tanggapan emosional bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (negatif). Bila secara emosional puas berarti kepuasan kerja tercapai dan sebaliknya bila tidak puas berarti karyawan tidak puas. 3). Kepuasan kerja dirasakan karyawan setelah karyawan tersebut membandingkan antara apa yang dia harapkan akan dia peroleh dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnya dia peroleh dari hasil kerjanya. 4). Kepuasan kerja mencerminkan beberapa sikap yang berhubungan.

Kumpulan proses psikologis yang menyebabkan pergerakan, arahan dan kegigihan dari sikap sukarela yang mengarah pada tujuan [Kreitner and Kinicki, 2008]. Robbins mengatakan kesediaan untuk mengarahkan upaya tingkat tinggi menuju target organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan dan upaya untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual [Vietzhal and Sagala, 2008]. Dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah faktor pendorong dalam mencapai target dan prestasi suatu pekerjaan.

Lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan-kekuatan diluar yang berpotensi memengaruhi kinerja organisasi [Robbins and Coulter, 2011]. Lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu diluar organisasi yang memiliki potensi untuk memnuhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Lingkungan khusus adalah lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-saran sebuah organisasi.

OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif [Robbins and Judge, 2008]. OCB sebagai tindakan sukarela yang melampaui persyaratan kerja formal, sebuah bentuk perilaku informal dimana seseorang melampaui harapan-harapan secara formal dalam mengkontribusikan kesejahteraan organisasi dan orang-orang didalamnya [Greenberg and Baron, 2008].



Sumber: Hasil penelitian (2019).

Gambar 1. Kerangka Konseptual.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut: H1: Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perguruan Tinggi X. H2: Motivasi kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perguruan Tinggi X. H3: Lingkungan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perguruan Tinggi X. H4: Kepuasan kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Perguruan Tinggi X.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan struktur penelitian eksplanasi menggunakan metode survei untuk mengumpulkan informasi dari sampel dengan memberikan pertanyaan yang dijawab langsung oleh responden dengan metode kuesioner menggunakan Skala Likert dan menggunakan Regresi Linier Berganda.

Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, yang penentuan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan populasi yang berjumlah 118, maka jumlah sampel minimal yang diambil berdasarkan rumus Slovin dengan batas kesalahan atau *margin error* sebesar 5%, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{118}{1 + (118 \times 0,0025)}$$

$$n = 91$$

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang disebar memiliki nilai yang valid. Data kuesioner dikatakan valid apabila: 1). r hitung $>$ r -tabel

= valid. 2). $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ = tidak valid. Uji dilakukan menggunakan Korelasi *Pearson Product Moment*, jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel} = 0,206$ maka diartikan valid.

Tabel 1. Uji Validitas Kepuasan Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Lingkungan Kerja (X3) dan OCB (Y).

<i>Correlations</i>		<i>r-Tabel</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Indikator</i>	<i>Total_Kepuasan_Kerja</i>		
Kepuasan_Kerja01	<i>Pearson Correlation</i>	.719**	0,206 Valid
Kepuasan_Kerja02	<i>Pearson Correlation</i>	.764**	0,206 Valid
Kepuasan_Kerja03	<i>Pearson Correlation</i>	.687**	0,206 Valid
Kepuasan_Kerja04	<i>Pearson Correlation</i>	.728**	0,206 Valid
Kepuasan_Kerja05	<i>Pearson Correlation</i>	.769**	0,206 Valid
Kepuasan_Kerja06	<i>Pearson Correlation</i>	.728**	0,206 Valid
Kepuasan_Kerja07	<i>Pearson Correlation</i>	.668**	0,206 Valid
Kepuasan_Kerja08	<i>Pearson Correlation</i>	.797**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja01	<i>Pearson Correlation</i>	.618**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja02	<i>Pearson Correlation</i>	.584**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja03	<i>Pearson Correlation</i>	.584**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja04	<i>Pearson Correlation</i>	.566**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja05	<i>Pearson Correlation</i>	.629**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja06	<i>Pearson Correlation</i>	.536**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja07	<i>Pearson Correlation</i>	.684**	0,206 Valid
Motivasi_Kerja08	<i>Pearson Correlation</i>	.625**	0,206 Valid
Lingkungan_Kerja01	<i>Pearson Correlation</i>	.720**	0,206 Valid
Lingkungan_Kerja02	<i>Pearson Correlation</i>	.756**	0,206 Valid
Lingkungan_Kerja03	<i>Pearson Correlation</i>	.762**	0,206 Valid
Lingkungan_Kerja04	<i>Pearson Correlation</i>	.768**	0,206 Valid
Lingkungan_Kerja05	<i>Pearson Correlation</i>	.745**	0,206 Valid
Lingkungan_Kerja06	<i>Pearson Correlation</i>	.556**	0,206 Valid
Lingkungan_Kerja07	<i>Pearson Correlation</i>	.535**	0,206 Valid
OCB01	<i>Pearson Correlation</i>	.699**	0,206 Valid
OCB02	<i>Pearson Correlation</i>	.528**	0,206 Valid
OCB03	<i>Pearson Correlation</i>	.484**	0,206 Valid
OCB04	<i>Pearson Correlation</i>	.615**	0,206 Valid
OCB05	<i>Pearson Correlation</i>	.665**	0,206 Valid
OCB06	<i>Pearson Correlation</i>	.712**	0,206 Valid
OCB07	<i>Pearson Correlation</i>	.516**	0,206 Valid
OCB08	<i>Pearson Correlation</i>	.453**	0,206 Valid
OCB09	<i>Pearson Correlation</i>	.613**	0,206 Valid
N		91	

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).*

Sumber: Hasil penelitian (2020).

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa untuk variabel Kepuasan Kerja (X₁) yang terdiri dari delapan pertanyaan, memiliki nilai r hitung > r tabel = 0,206. Variabel kepuasan kerja (X₁) yang terdiri dari delapan indikator pertanyaan dinyatakan valid. Oleh karena itu semua item pernyataan digunakan. Pertanyaan pada variabel kepuasan kerja yang akan dipergunakan sebanyak 8 butir.

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa untuk variabel Motivasi Kerja (X_2) yang terdiri dari delapan pertanyaan, memiliki nilai r hitung $>$ r tabel = 0,206. Variabel Motivasi Kerja (X_2), yang terdiri dari delapan indikator pertanyaan dinyatakan valid. Oleh karena itu semua item pernyataan digunakan. Pertanyaan pada variabel motivasi kerja yang akan dipergunakan sebanyak 8 butir.

Berdasarkan tabel 1 Hasil Uji Validitas dapat dilihat bahwa untuk variabel Lingkungan Kerja (X_3) yang terdiri dari tujuh pertanyaan, memiliki nilai r hitung $>$ r tabel = 0,206. Variabel Lingkungan Kerja (X_3), yang terdiri dari tujuh indikator pertanyaan dinyatakan valid. Oleh karena itu semua item pernyataan digunakan. Pertanyaan pada variabel lingkungan kerja yang akan dipergunakan sebanyak 7 butir.

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa untuk variabel OCB (Y) yang terdiri dari sembilan pertanyaan, memiliki nilai r hitung $>$ r tabel = 0,206. Dengan demikian variabel OCB (Y) yang terdiri dari sembilan indikator pertanyaan dinyatakan valid. Oleh karena itu semua item pernyataan digunakan. Pertanyaan pada variabel kepuasan kerja yang akan dipergunakan sebanyak 9 butir.

Tabel 2. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
X1	0,778	0,6	Reliable
X2	0,747	0,6	Reliable
X3	0,773	0,6	Reliable
Y	0,745	0,6	Reliable

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa untuk variabel Kepuasan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Lingkungan Kerja (X_3), dan variabel OCB (Y), memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,778, 0,747, 0,773, dan 0,745 dan semuanya diatas 0,6. Dengan demikian variabel Kepuasan Kerja (X_1), Motivasi Kerja (X_2), Lingkungan Kerja (X_3), dan variabel OCB (Y), dinyatakan *reliable*.

3.2. Uji Normalitas

Tabel 3. Uji Normalitas.

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		91
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	0.2257
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,0633
	<i>Positive</i>	0,0633
	<i>Negative</i>	-0,0410
<i>Test Statistic</i>		0,0633
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^{c,d}

Hasil Uji Normalitas Data, nilai signifikan yang didapat adalah 0,200 dan lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data yang diuji memiliki distribusi yang normal.

3.3. Uji F

Tabel 4. Uji F.

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.247	3	5.082	96.423	.000 ^b
	Residual	4.586	87	0.053		
	Total	19.833	90			

Uji F digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh variabel bebas secara bersama-sama. Jika sig. < 0.05 maka H0 ditolak, dan Ha diterima (signifikan). Jika sig. > 0.05 maka H0 diterima, dan Ha ditolak (tidak signifikan). Nilai F = 96.423 dan nilai Sig. = 0.000, dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Variabel kepuasan kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *Organizational Citizenship Behavior*.

3.4. Uji Hipotesis

Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda.

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized	Standardized	t	Sig.
		Coefficients	Coefficients		
		B	Std. Error		
1	(Constant)	1,318	0,159	8,284	0,000
	Kepuasan_Kerja	0,364	0,052	7,019	0,000
	Motivasi_Kerja	0,204	0,061	3,365	0,001
	Lingkungan_Kerja	0,152	0,057	2,659	0,009

a. Dependent Variable: OCB

Sumber: Hasil penelitian (2020).

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut: 1). Terdapat pengaruh positif dari Kepuasan Kerja (X1) terhadap OCB (Y). Tabel 5 menunjukkan bahwa hubungan antara Kepuasan Kerja (X1) dengan OCB adalah signifikan dengan t-hitung sebesar 7,019 (t-hitung > t tabel (df=88) = 1,987) dan nilai Sig. = 0.000. Nilai coefficient adalah positif yaitu sebesar 0,364 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Kepuasan Kerja (X1) dengan OCB adalah positif. Dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Kepuasan Kerja (X1) berpengaruh terhadap OCB Karyawan (Y) diterima. 2). Terdapat

pengaruh positif dari Motivasi Kerja (X2) terhadap OCB (Y). Tabel 5 menunjukkan bahwa hubungan antara Motivasi Kerja (X2) dengan OCB adalah signifikan dengan t-hitung sebesar 3,365 ($t\text{-hitung} (df=88) > 1,987$) dan nilai Sig. = 0.001. Nilai coefficient adalah positif yaitu sebesar 0,204 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Motivasi Kerja (X2) dengan OCB adalah positif. Dengan demikian hipotesis H2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Motivasi Kerja (X2) berpengaruh terhadap OCB Karyawan (Y) diterima. 3). Terdapat pengaruh positif dari Lingkungan Kerja (X3) terhadap OCB (Y). Tabel 5 menunjukkan bahwa hubungan antara Lingkungan Kerja (X3) terhadap OCB (Y) adalah signifikan dengan t-hitung sebesar 2,659 ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel} (df=88) = 1,987$) dan nilai Sig. = 0.009. Nilai coefficient adalah positif yaitu sebesar 0,152 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara Lingkungan Kerja (X3) dengan OCB adalah positif. Dengan demikian hipotesis H3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Lingkungan Kerja (X3) berpengaruh terhadap OCB Karyawan (Y) diterima.

4. Kesimpulan

Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan di Perguruan Tinggi X. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka semakin tinggi pula tingkat *Organizational Citizenship Behavior* karyawan terhadap organisasi. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan di Perguruan Tinggi X. Artinya semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior* karyawan terhadap organisasi. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan di Perguruan Tinggi X. Artinya semakin baik tingkat kenyamanan lingkungan kerja karyawan maka semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior* karyawan terhadap organisasi. Kepuasan kerja, motivasi kerja, serta lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan di Perguruan Tinggi X. Artinya semakin tinggi kepuasan kerja, motivasi kerja dan semakin nyaman lingkungan kerja di perusahaan maka semakin tinggi pula *Organizational Citizenship Behavior* karyawan terhadap organisasi. Melihat besarnya pengaruh dari ketiga variabel ini terhadap organizational citizenship behavior karyawan

di Perguruan Tinggi X maka perlu diterapkannya aktifitas pengembangan sumber daya manusia atau suatu program ke karyawan yang terkait dengan tiga variabel ini sebagai cara untuk meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan dengan mengembangkan budaya kerjasama baik antar individu maupun lintas divisi atau departemen. Dengan semangat kerjasama maka ego dan individualisme karyawan dapat terkikis. Kegiatan-kegiatan yang bersifat membangun kerjasama antar karyawan dan antar divisi atau departemen harus diciptakan oleh organisasi. Dengan memberikan pekerjaan dan tanggung jawab sesuai dengan keinginan dan perkembangan karyawan serta memberikan kepercayaan pada karyawan untuk mampu menyelesaikan pekerjaannya secara baik dan bertanggung jawab merupakan salah satu aktifitas pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan tanggung jawab karyawan sehingga menimbulkan rasa memiliki yang pada akhirnya *organizational citizenship behavior* menjadi kondusif. Selain itu bisa juga dengan memperhatikan faktor lingkungan non fisik kepada seluruh karyawan dengan membuat program – program pengembangan sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengembangan aspek psikologis karyawan, seperti rekreasi, family gathering dan lain – lain. Apabila ketiga hal diatas dapat direalisasikan dan dilakukan secara bersamaan dan berkesinambungan, maka karyawan akan merasa puas dan kepuasan akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga karyawan akan semakin memiliki komitmen tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan secara bersama. Karyawan dengan kepuasan yang tinggi akan ikut memperhatikan nasib organisasi mereka. Pada karyawan yang memiliki kepuasan tinggi, hanya sedikit alasan untuk keluar dari organisasi dan berkeinginan untuk bergabung dengan perusahaan lain, sedangkan karyawan dengan kepuasan rendah akan bekerja tidak maksimal, bahkan akan meninggalkan atau resign dari perusahaan.

Referensi

- Greenberg J., Baron RA. 2008. Behavior in Organizations Pearson International Edition. Cornell University: Pearson Prentice Hall.
- Kreitner R., Kinicki. 2008. Organizational Behavior. 8th e. Boston: McGraw Hill.
- Rivai V., Sagala EJ. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins SP., Judge TA. 2008. Perilaku Organisasi. 12e . Jakarta: Salemba Empat.

Robbins SP., Coulter DMK. 2011. Management. New Jersey: Pearson.
Sopiah. 2008. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi Offset.