

KOMPETENSI LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN KINERJA PEGAWAI

Muhammad Hidayat

Program Magister Ilmu Administrasi
FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5
Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Competence, Physical Work Environment and Performance. This study aims to determine the effect of competence and physical work environment on the performance of the Civil Service at the Library and Archives of Pekanbaru type of research is quantitative descriptive statistical test and multiple linear regression analysis method. The sample used includes all Civil Servants in the neighborhood of Library and Archives Pekanbaru City that is numbered 30 people. The results showed that the competence and lingkungan physical labor each have positive and significant impact on the performance of the Civil Service at the Library and Archives of Pekanbaru. The effect of competence and physical work environment together influence the performance of 84,9%.

Keywords: competence, physical work environment, performance.

Abstrak: Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji statistik dan metode analisis regresi linear berganda. Sampel yang digunakan meliputi seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru yaitu berjumlah 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan lingkungan kerja fisik masing-masing mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru. Adapun pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama kinerja sebesar 84,9%, sedangkan 15,1% dipengaruhi faktor lainnya.

Kata kunci : kompetensi, lingkungan kerja fisik, kinerja.

PENDAHULUAN

Dewasa ini, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dari pemerintah semakin meningkat. Masyarakat berharap proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dengan lebih mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat, ramah, terdapat kepastian, dan kejelasan prosedur serta persyaratan pelayanan yang memenuhi aturan. Dalam rangka otonomi daerah diperlukan aparatur yang berkualitas, terampil dalam rangka melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintah, dan pelayanan kepada masyarakat yang memuaskan. Berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah khususnya pelayanan kepada masyarakat senantiasa membawa konsekuen-
si dalam perangkat sumber daya aparatur

yang mempunyai kemampuan, keterampilan, sikap, dan perilaku positif serta mampu menghasilkan kinerja yang berkualitas. Secara umum tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang positif dari pegawainya, sebaliknya organisasi akan menghadapi hambatan dalam pencapaian tujuan manakala kinerja para pegawai tidak efektif dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari pegawainya. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005).

Usaha untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai diperlukan kompetensi yang memadai. Kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Selama ini banyak instansi pemerintah yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai. Untuk mencapai hasil kerja yang maksimal dan memuaskan diperlukan kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya agar kinerja pegawai dapat meningkat. Ada dua istilah yang muncul dari dua aliran yang berbeda tentang konsep kesesuaian dalam pekerjaan. Istilah tersebut adalah “Competency” (kompetensi) yaitu deskripsi mengenai perilaku, dan “Competence” (kecakapan) yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan. (Palan, 2007).

Lingkungan kerja dalam suatu organisasi mempunyai arti penting bagi individu yang bekerja didalamnya, karena lingkungan ini mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung pegawai yang ada didalamnya. Menurut Alex S. Nitisemino (1998) lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankannya. Dalam rangka menjalankan tugas pemerintahan, Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru dituntut untuk memiliki kemampuan dan kemahiran *manajerial* yang dapat mengarahkan seluruh sumberdaya kepada pencapaian tugas pokok dan sasaran organisasi. Disamping itu dituntut pula pengetahuan dan keterampilan teknis yang memungkinkan mutu hasil pelaksanaan organisasi sesuai dengan yang diharapkan. Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru dalam aktifitas bekerjanya selalu menekankan kepada seluruh sumber daya aparatur untuk mencapai kinerja yang tinggi dan mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, senantiasa diperlu-

kan pegawai yang mempunyai kemampuan serta keterampilan guna terwujudnya tenaga kerja yang produktif, sejahtera, dan berdaya saing nasional.

Namun, pada kenyataan di lapangan kinerja Pegawai Negeri Sipil Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru belum maksimal, masih terdapat permasalahan-permasalahan yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Ditinjau dari sisi kompetensi menurunnya kinerja pegawai diindikasikan akibat dari tidak sesuainya penempatan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru. Penempatan tersebut baik dalam struktur organisasi maupun tata kerja masih terdapat penempatan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan. Menurut Spencer dan Spencer (dalam Palan, 2007), bagi pegawai yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor produksi yang lain akan diperbuat oleh pegawai berpengetahuan kurang. Hal ini diakibatkan beberapa hal diantaranya sebagian besar Pegawai Negeri Sipil yang menempati jabatan dan posisi tersebut sebelum dipindah tugaskan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru pegawai yang bersangkutan telah bekerja dan menduduki posisi dan jabatan lama sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Penempatan pegawai yang kurang tepat tidak menurunkan semangat kerja pegawai sehingga pegawai mampu menghasilkan kinerja baik. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan (Wilson, 2012) penempatan berkaitan dengan penyesuaian kemampuan dan bakat seseorang dengan pekerjaan yang dikerjakannya.

Selain itu, Badan Perpustakaan Arsip Kota Pekanbaru memiliki Lingkungan Fisik yang memadai hal ini dapat dilihat dari bentuk dan ukuran gedung perpustakaan yang sudah baik mengingat gedung ini baru diresmikan pada bulan Juni 2014. Namun, dari pengamatan peneliti dari segi sarana dan prasarana kantor masih banyak kekurangan dalam artian jumlah sarana dan prasarana

yang tersedia belum mencukupi sehingga hal ini juga turut berpengaruh terhadap perkembangan kemampuan dan kinerja pegawai. Sejalan dengan yang diungkapkan (Robbins, 2006), Lingkungan Kerja atau lokasi kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja baik sarana maupun prasarana yang dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja pegawai pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru.

METODE

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif (Uji Statistik). Lokasi Penelitian ini pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru, yang berada di

jalan dr. Soetomo No.1 Kecamatan Sail Kota Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru dengan jumlah sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan terkait kompetensi, lingkungan kerja fisik dan kinerja dan observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan langsung secara sistematis mengenai apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Analisis data menggunakan regresi berganda.

HASIL

Kompetensi

Untuk mengetahui jawaban responden terhadap variabel kompetensi yang terdiri dari dua indikator yaitu pengetahuan dan keterampilan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Variabel Kompetensi

No	Indikator	Persentase %					Jlh
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Pengetahuan	9	16	3	2	0	30
		31%	53%	10%	7%	0%	100%
2	Keterampilan	8	16	3	3	0	30
		28%	52%	9%	9%	1%	100%
	Jumlah Rata-rata	9	16	3	3	0	30
	Persentase (%)	30%	53%	8%	8%	1%	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey 2015

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel kompetensi, baik itu dari indikator pengetahuan dan keterampilan dihasilkan baik. Hal ini dibuktikan dari responden yang sebagian besar yaitu sebanyak 16 orang (53%) menyatakan setuju.

Lingkungan Fisik

Untuk mengetahui jawaban responden terhadap variabel lingkungan kerja fisik yang terdiri dari dua indikator yaitu fasilitas kerja dan tata ruang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Tanggapan Responden Tentang Lingkungan Kerja Fisik

No	Indikator	Persentase %					Jlh
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Fasilitas Kerja	6	15	6	3	0	30
		21%	49%	21%	8%	1%	100%
2	Tata Ruang	5	17	6	4	0	30
		15%	55%	18%	12%	0%	100%
	Jumlah Rata-rata	6	16	6	4	1	30
	Persentase (%)	32%	58%	7%	4%	0%	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey 2015

Berdasarkan tabel 2 variabel lingkungan kerja fisik diketahui bahwa variabel lingkungan kerja fisik yang terdiri dari indikator fasilitas kerja dan tata ruang menunjukkan kemajuan kearah positif. Hal ini diperkuat dengan hasil tanggapan responden yang sebagian besar yaitu sebanyak 16 orang (58%) menyatakan setuju. Dengan rincian indikator tata ruang (55%) responden menyatakan

setuju tata ruang yang lebih berpengaruh terhadap kinerja jika dibandingkan dengan fasilitas kerja (49%).

Kinerja

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai variabel kinerja yang terdiri dari dua indikator yaitu berdasarkan kualitas dan kuantitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tanggapan Responden Tentang Kinerja Pegawai

No	Indikator	Persentase %					Jlh
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Kualitas	8	16	4	2	0	30
		27%	55%	12%	6%	0%	100%
2	Kuantitas	5	17	5	3	0	30
		18%	58%	17%	8%	0%	100%
	Jumlah Rata-rata	7	17	5	3	0	30
	Persentase (%)	23%	57%	15%	7%	0%	100%

Sumber: Diolah dari hasil survey 2015

Berdasarkan tabel 3 variabel kinerja diketahui bahwa jumlah rata-rata variabel kinerja dari indikator kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan oleh pegawai meningkat. Hal ini dibuktikan dengan rekapitulasi dari responden yang sebagian besar yaitu sebanyak 17 orang (57%) menyatakan setuju dan diantara indikator kualitas dan kuantitas, kuantitas lebih mempengaruhi kinerja pegawai (setuju 58%) dari pada kualitas lebih mempengaruhi kinerja pegawai (setuju 58%) dari pada kualitas (setuju 55%). Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil olahan data didapatkan nilai F hitung sebesar 76,198 dengan signifikan 0,000a sedangkan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), adalah sebesar (3,35), yang diperoleh dari perhitungan Nilai F tabel pada tingkat signifikan 5% dengan derajat bebas df (degree of freedom) = $n - k - 1 = 30 - 2 - 1 = 27$ adalah sebesar 3,35. Oleh karena F hitung = 76,198 lebih besar dari F tabel = 3,35, maka disimpulkan secara simultan variabel kompetensi mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru. Sedangkan besaran Standardized Coeficients Beta. Nilai ini menunjukkan besaran pengaruh variabel

bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Dari tabel terlihat bahwa nilai Standardized Coeficients Beta untuk kompetensi (X1) adalah sebesar 0,639. artinya variabel kompetensi mempengaruhi 63,9% kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru. Dari hasil analisis yang diperoleh dari hasil olahan data didapatkan nilai F hitung sebesar 76,198 dengan signifikan 0,000a sedangkan nilai F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), adalah sebesar (3,35), yang diperoleh dari perhitungan Nilai F tabel pada tingkat signifikan 5% dengan derajat bebas df (degree of freedom) = $n - k - 1 = 30 - 2 - 1 = 27$ adalah sebesar 3,35. Oleh karena F hitung = 76,198 lebih besar dari F tabel = 3,35, maka disimpulkan secara simultan variabel kompetensi mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru. Sedangkan nilai Standardized Coeficients untuk variabel lingkungan kerja fisik (X2) adalah 0.316, artinya lingkungan kerja fisik mempengaruhi 3,16% kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil uji yang diperoleh variabel kompetensi, dan lingkungan kerja

fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru. Variabel kompetensi lebih dominan berpengaruh terhadap kinerja kerja pegawai daripada variabel lingkungan kerja fisik, sehingga kompetensi pegawai lebih menentukan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kompetensi lebih dominan berpengaruh dibanding lingkungan kerja fisik karena kompetensi merupakan syarat yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Dalam fungsi operasional terdapat fungsi pengadaan yang di dalamnya terdapat analisis pekerjaan untuk menentukan keterampilan, tugas-tugas, dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan dalam organisasi untuk pencapaian tujuan organisasi. Setiap pekerjaan memerlukan tingkat pengetahuan, keterampilan dan kemampuan (*knowledge, skill, and ability*) yang berbeda-beda. Berdasarkan koefisien determinasi model diperoleh besaran 0,849. hal ini berarti bahwa 84,9% perubahan nilai variabel dependen (kinerja (Y)) dipengaruhi oleh variabel kompetensi (X1) dan lingkungan kerja fisik (X2). Selebihnya sebesar 15,1% perubahan nilai dependen (kinerja (Y)) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sehingga pegawai akan lebih mudah menjalankan sesuatu pekerjaan sehingga berhasil untuk mencapai prestasi yang diharapkan. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumberdaya manusia semakin banyak kompetensi dipertimbangkan maka semakin meningkat pula kinerjanya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik akan memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil ketika menghadapi suatu situasi

ditempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara sikap, pengetahuan dan keahliannya. Hal ini akan memberikan dorongan yang kuat pada pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan efisien dan efektif serta secara psikologis akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjaan yang dilakukan yang pada akhirnya semua ini akan meningkatkan kinerja pegawai. Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu: Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya. Dan Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain. Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama harus mempelajari manusia, baik mengenal fisik dan tingkah lakunya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.

Dari kedua variabel bebas yang mempengaruhi kinerja, dapat diketahui bahwa antara variabel kompetensi dan variabel lingkungan kerja fisik yang lebih dominan mempengaruhi kinerja yaitu kompetensi. Hal ini dapat diasumsikan bahwa kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sehingga pegawai akan lebih mudah menjalankan sesuatu pekerjaan sehingga berhasil untuk mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Kompetensi

dan Lingkungan Kerja Fisik merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Setiap organisasi yang berniat mengembangkan kemampuan para pegawainya harus mengerti sifat dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi yang berbeda. Untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru maka pegawai itu sendiri harus berniat untuk mengembangkan kemampuannya dengan cara meningkatkan kompetensi yang ada sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kinerja. Setiap organisasi menginginkan memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Keanekaragaman kompetensi sumber daya manusia pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru merupakan aset untuk mencapai tujuan organisasi apabila keanekaragaman tersebut dapat dikelola dengan baik. Penempatan pegawai pada bidang yang sesuai dengan minat, pengetahuan dan kemampuannya akan menjadikan pegawai tersebut lebih menguasai pekerjaannya, lebih nyaman dan merasa bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Perasaan bertanggung jawab terhadap pekerjaan akan menjadikan pegawai menyanggupi dan menaati semua peraturan dan ketentuan yang ada sehingga kegiatan atau program organisasi dapat tercapai secara optimal.

Saat ini kinerja pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru belum optimal. Hal ini masih disebabkan masih adanya beberapa program kegiatan yang belum terlaksana secara keseluruhan. Masih terdapatnya penempatan pegawai yang belum sesuai kompetensi menyebabkan sebagian pegawai tidak mampu melaksanakan tugas dan pekerjaannya secara optimal. Masih terdapat sikap pegawai yang masih menutupi kesalahan, kurangnya pemahaman dalam melaksanakan pekerjaan sesuai petunjuk teknis, dan rendahnya kemauan untuk mencari dan mempelajari cara-cara baru, informasi dan pengetahuan untuk menyelesaikan pekerjaan. Tingkat kedisiplinan pegawai yang masih kurang dalam mematuhi peraturan dimana

jam kerja masih terdapat pegawai yang sering meninggalkan kantor pada saat jam kerja. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga terdapat kendala dalam menyelesaikan antara satu program dengan program berikutnya.

SIMPULAN

Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota. Hal ini dapat diketahui berdasarkan nilai t-hitung untuk variabel kompetensi sebesar $4,590 >$ nilai t-tabel sebesar 2,052. Lingkungan kerja fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru. Hal ini dapat diketahui berdasarkan nilai t-hitung untuk variabel lingkungan kerja fisik sebesar $2,268 >$ nilai t-tabel sebesar 2,052. Kompetensi dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Secara parsial kompetensi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin baik pengelolaan dan pemanfaatan kompetensi dan lingkungan kerja fisik pegawai maka akan semakin baik kinerja pegawai. Kompetensi berpengaruh lebih dominan daripada lingkungan kerja fisik pegawai. Hal ini berarti bahwa variabel kompetensi lebih menentukan dibandingkan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru.

DAFTAR RUJUKAN

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga. Jakarta.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung.
- Palan, R. 2007. *Competency Management. Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Penerbit PPM. Jakarta.
- Robbin, Stephen (2006). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga