

Receive : 30 March 2022
Revised : 06 April 2022
Accepted : 11 May 2022

Jurnal ADMINISTRATOR
P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v4i1.42
Vol. 4 No. 1, Juni 2022, Hlm. 1-10



PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA

***Adi Kurnia¹, Andi¹**

Email : andistiatsm@gmail.com*

Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Tasikmalaya

ABSTRAK

Kinerja pegawai yang dicapai suatu organisasi perangkat daerah (OPD) tentunya akan berbeda-beda, tergantung dari kinerja pegawai di instansi tersebut berdasarkan penilaian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari organisasi terebut. Kinerja berperan menuju kemajuan dan adanya perubahan instansi menjadi lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh kompetensi sumberdaya manusia pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tasikmalaya dengan metoda riset deskriptif kuantitatif, dan teknis analisis menggunakan aplikasi SPSS 16.00. Hasil riset menunjukkan bahwa secara sumultan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap keberadaan kinerja pegawai Disdukcapil Kota Tasikmalaya sehingga dijadikan salah satu tolak ukur dan rujukan dalam mewujudkan kinerja pegawai Disdukcapil menjadi semakin melaksanakan tupoksinya membantu Walikota Tasikmalaya selaras dengan visinya Disdukcapil Kota Tasikmalaya yaitu data kependudukan yang akuntabel demi terwujudnya pelayanan prima dalam administrasi kependudukan.

Kata kunci : Kompetensi, Kinerja pegawai.



ABSTRACT

The performance of employees achieved by a regional apparatus organization (OPD) will of course vary, depending on the performance of employees in the agency based on community assessments in obtaining services from the organization. Performance plays a role towards progress and changes in institutions for the better. This study aims to examine employee performance which is influenced by the competence of human resources at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Tasikmalaya City. With quantitative descriptive research methods, and technical analysis using the SPSS 16.00 application. The results of the research show that overall competence has a significant effect on the performance of the Tasikmalaya City Disdukcapil employees so that it is used as one of the benchmarks and references in realizing the performance of Disdukcapil employees to increasingly carry out their main tasks and functions of helping the Mayor of Tasikmalaya in line with the vision of the Tasikmalaya City Disdukcapil, namely accountable population data for the realization of excellent service. in population administration.

Keywords: Competence, employee performance.

LATAR BELAKANG

Latar belakang mengacu pada Kompetensi sumberdaya pegawai yang selalu tumbuh dan berkembang sesungguhnya dapat meningkatkan kinerja pegawai dan berkontribusi dalam menentukan masa depan organisasi menjadi lebih baik. Kompetensi pegawai yang mumpuni di suatu organisasi dicapai dengan tumbuhnya karakteristik individu pegawai yang berkinerja baik. Kompetensi sesungguhnya bisa mengakselerasikan menuju kemampuan kerja seseorang menjadi kompeten dan baik. Dalam setiap kerjaan maupun profesi apapun juga khususnya di bidang pemerintahan, tentunya keterampilan kerja menjadi suatu keniscayaan. Kompetensi sebagai salah

satu faktor utama terhadap meningkatnya kinerja pegawai menjadikan suatu hubungan yang tak terpisahkan satu dengan lainnya.

Begitupun juga kinerja sebagai landasan dan fungsi dari kompetensi, sikap dan tindakan. Kinerja diakumulasikan sebagai hasil kerja pencapaian pegawai dalam mengaktualisasikan tugas melalui tanggungjawab yang diberikan kepadanya untuk menggapai asa dan tujuan dimana pegawai yang berkompetensi tinggi sebagai salah satu SDM terpenting serta berkontribusi secara langsung dalam meningkatkan daya saing yang unggul. Kompetensi dibutuhkan di dunia kerja sebagai

pijakan melakukan rangkaian kerja yang tersusun baik.

Salah satu organisasi perangkat daerah yang berkomitmen meningkatkan derajat kompetensi para pegawainyaialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya atau biasa disebut Disdukcapil Kota Tasikmalaya. Telah banyak upaya yang menjadi prioritas utama organisasi ini mendorong para pegawainya bahwa betapa pentingnya keberadaan kompetensi harus terus di update kemampuannya sehingga pegawai dapat kerja semakin membaik dalam melaksanakan pekerjaannya, serta OPD mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Namun reality yang terjadi terkadang adanya kecenderungan pegawai mengabaikan dalam masalah kompetensi kerja yang sebenarnya mereka miliki, sebagian pegawai hanya bekerja semata untuk mendapatkan penghasilan saja dan tanpa pola pikiran lainnya melakukan perbaikan cara kerja selalu dan terus menjadi lebih baik, kurang semangat kerjanya, rendahnya tanggungjawab moral dalam menjalankan roda pekerjaannya dan kurang sensitifitas berfikir memajukan OPD Disdukcapil menjadi optimal.

Adanya kompetensi pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya yang masih rendah tersebut diduga disebabkan kinerja pegawai yang belum optimal. Upaya pemerintah dalam mengembangkan pekerja diantaranya

memberikan pengarahan kepada pekerja yang dibarengi dengan tunjangan kinerja pegawai yang belum berjalan optimal.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tasikmalaya ?

Teori utama dan pendukung yang menjadi rujukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Manajemen

Pendapat dan sumber dari Hasibuan (2013:2) dimana Manajemen sebagai : "Ilmu dan seni mengelola proses pemanfaatan SDM dan berbagai sumber lainnya secara efektif, efisien guna menggapai tujuan". Selanjutnya Handoko (2011:10), mendeskripsikan: "Manajemen sebagai upaya bekerja dengan orang untuk menentukan, menginterpretasikan & mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi2 perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan."

Jadi dapat ditarik benang merahnya bahwa manajemen tidak akan terlepas dengan fungsi yang berkaitan satu sama lainnya melalui tangan-tangan orang yang terampil demi terwujudnya ketercapaian organisasi. Betapa pentingnya factor sumberdaya manusia yang mumpuni, terampil berperan penting dan dominan dalam mengeksekusi manajemen sehingga menjadikan manajemen sebagai suatu

khazanah ilmu dan juga khazanah seni sebagai proses kegiatan mengatur dan mengelola serta memadukan berbagai elemen sumberdaya-sumberdaya yang dimiliki organisasi untuk menggapai tujuan suatu organisasi.

Manajemen SDM

Pendapat pakar dari Sutrisno (2016: 7): "Manajemen SDMberarti sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan &pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi menyeluruhserta bermaksud guna menggapai tujuan organisasi secara terpadu". Selanjutnya dari Mangkunegara (2013:2), disampaikan : "MSDM adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumberdaya yang ada pada individu -individu pegawai yang dapat terus dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai."

Kompetensi

Ahli lainnya Wibowo (2016:271): "Kompetensi sebagai kemampuan menyelenggarakan berbgai tugas kerjaanberlandaskan pada pengetahuan dan skill yang baik dengan dukungan sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut". Menurut Marwansyah (2016:36): "Kompetensi yaitu perpanduan pengetahuan, keterampilan, sikap &karakteristik pribadi lainnya yang diperlukan untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah pekerjaan,

yang bisa diukur dengan menggunakan standar yang telah disepakati, dan yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan pengembangan". Juga Spencer dalam Sutrisno (2009: 203): "Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam kerjanya".

Pendapat selanjutnya Gordon dalam Sutrisno (2016: 204) menguraikanaspek-aspek yang terkandung dalam dimensi kompetensi sbb:a. Pengetahuan (knowledge), b. Pemahaman (understanding), c. Kemampuan/ketrampilan (skill), d. Nilai (value), e. Sikap (attitude), f. Minat (interest),

Indikator kompetensi dari Mulyadi (2010:17) :

1. Kemampuan berkomunikasi (lisan, tulisan, penulisan laporan, presentasi)
2. Mampu mengidentifikasi masalah, kemampuan memberikan solusi
3. Mengikuti perkembangan masalah dan mengikuti perkembangan aturan

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dari Hasibuan, (2017:94), ialah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017:9)

menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sedarmayanti (2018:260) kinerja merupakan hasil kerja seorang, sebuah proses manajemen secara keseluruhan, dimana hasil kerja seorang tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur.

Menurut Hasibuan (2017:95-96) tentang dimensi kinerja terdiri dari : 1. Kesetiaan, 2. Prestasi kerja, 3. Kejujuran, 4. Kedisiplinan, 5. Kreativitas, 6. Kerjasama, 7. Kepemimpinan, 8. Pengalaman, 9. Prakasa, 10. Kecakapan, 11. Tanggung Jawab. Sedangkan menurut Dharma (2014:355) indikator yang digunakan untuk mengkaji kinerja pegawai sebagai berikut: 1. Kuantitas, 2. Kualitas ,3. Ketepatan waktu.

Kompetensi menurut Spencer dalam Moehleriono (2014:5) sebagai operasionalisasi variabel yang diuraikan yaitu terdiri dari :watak, motif , konsep diri, pengetahuan dan keterampilan.

Dimensi dan indikator kinerja oleh Mangkunegara (2011:61) terbagi-bagi dalam 5 dimensi dan 10 indikator, yaitu :

1. Kuantitas Kerja

Dikur oleh 2 indikator yaitu : a. Kecepatan. b. Kemampuan.

2. Kualitas dari hasil.

Diukur dengan 3 indikator, yaitu : a. Kerapihan, b. Ketelitian, c. Hasil Kerja.

3. Kerja Sama

Diukur melalui2 jenis indikator, yaitu : a. Jalinan kerja sama, b. Kekompakkan.

4. Tanggung Jawab

Diukur dengan menggunakan 2 jenis indikator yaitu : a. Hasil kerja, b. Mengambil keputusan.

5. Inisiatif

Dapat diukur dengan menggunakan 1 indikator yaitu kemampuan

METODE

Dalam riset ini metoda yang dilakukan berupa metoda penelitian deskriptif kuantitatif. Sebagai suatu metoda riset yang tradisional dikarenakan jenis metoda ini telah mentradisi lama sebagai metoda kajian ilmiah riset. Metoda ini juga sering kali diistilahkan metoda positivistik dikarenakan berkandas pada filsafat positivism dan menjadi metoda ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkret/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metoda ini juga disebut metoda discovery, karena dengan metoda ini dapat ditemukan dan dikembangkan dalam berbagai iptek baru. Metoda ini disebut metoda kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

Teknik penarikan sampel dari riset ini menggunakan teknik *Non Probability Sample* dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau memiliki peluang yang sama sebagai sampel. Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan formula Slovin. Hal ini dikarenakan jumlah populasi sudah diketahui sebelumnya dengan formulasinya Slovin berupa :

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

Dari rumusan diatas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini mencakup rata-rata banyaknya masyarakat setiap harinya yang mendapatkan layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tasikmalaya:

$$\begin{aligned} n &= \frac{48}{1 + 48(0,1)^2} \\ n &= \frac{48}{1,48} \\ n &= 32,4 \end{aligned}$$

Dengan berbagai keterbatasan waktu, tenaga, biaya serta kondisi masih pandemi korona, peneliti hanya mengambil sampel dalam riset ini sebanyak 32 masyarakat pengguna layanan di Disdukcapil Kota Tasikmalaya.

Teknik pengumpulan data melalui riset ini mencakup: Wawancara, Angket dan Pengamatan

PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas diartikan tentang sampai mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melaksanakan apa yang seharusnya diukur. Realisasinya peneliti menguji validitas angket yang sudah disebarluaskan ke responden riset dan selanjutnya diolah dengan aplikasi SPSS. Persoalannya untuk menjawab pada upaya menekankan tingkatan kesalahan-kesalahan dalam riset sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilaksanakan. Validasi ini sesungguhnya menjadikan satu derajat ketepatan keandalan dalam pengukuran instrumen dari seluruh item pertanyaan yang dilontarkan ke responden..

Keputusan mengenai validitasnya setiap butir pertanyaan ialah dengan membandingkan nilai r_{hitung} yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan nilai r_{table} untuk $n=20$ dengan ketentuan-ketentuan ialah:

$r_{hitung} < r_{table}$, dinyatakan tidak valid.

$r_{hitung} > r_{table}$, dinyatakan valid. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, nilai dari r tabel sebesar 0.422, untuk nilai r product momen ($n = 20$).

Untuk mengetahui hasil dari perhitungan uji validitas, maka dapat diuraikan per variabel riset seperti:

1) Kompetensi

Dilihat dari hasil riset yang berjumlah 20 responden dan juga 7 instrumen pertanyaan, dimana hasil seluruh pertanyaan berbentuk valid.

2) Kinerja Pegawai

Dilihat dari hasil penelitian yang berjumlah 20 responden dengan 10 instrumen pertanyaan, semua pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya, konsistensi untuk mengetahui apakah instrument dapat digunakan lebih lanjut ataupun tidak, maka seluruh angket di variabel riset diuji reliabilitinya guna diketahui kehandalannya. Pada penelitian ini untuk mengetahui koefisien reliabilitas instrumen penelitian menggunakan koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* yang mana penentuan koefisien reliabilitas ini menggunakan bantuan dari sistem SPSS. Untuk mengetahui hasil dari perhitungan uji reliabilitas, maka tertuang pada table berupa:

Kriteria Hasil Uji Reliabilitas(X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	7

Pada table tersebut diketahui banyak sejumlah butir pertanyaan

angket ada 7 butir dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0.734, dan dikatakan reliable karena melebihi ambang batas $> Nunnally$ yaitu 0,60. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0.734 $>$ 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan angket dari kompetensi ialah reliable.

Kriteria Hasil Uji Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	10

Pada table tersebut diketahui keseluruhan angket sebanyak 10 butir pertanyaan dengan nilai *Cronbach's Alpha* 0.867, dan dinyatakan reliable karena melebihi ambang batas $>$ dari *Nunnally* yaitu 0,60. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0.867 $>$ 0,60 sehingga bisa dibuat kesimpulan bahwa semua item pertanyaan angket untuk kinerja pegawai ialah reliable.

Uji Hipotesis

Hasil Analisis Data

Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandar dized Coefficie nt		Standard ized Coefficie nt	t	Si g.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	14.903	3.439		4.334	.000
Kompetensi	.944	.110	.830	8.556	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Persamaan regresi dari output diatas, didapatkan besarnya angka nilai Constant (a) sebesar 14.903, sedangkan nilai (b/koefisien regresi) ialah 0.944. Jadi persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 14.903 + 0.944 X$$

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan guna menjawab ragam nilai variabel bebas yang terdapat pada model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Hasil Analisis Regresi Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Square s	Df	Mean Squar e	F	Sig.
1 Regression	319.117	1	319.117	73.205	.000 ^a
Residual	143.854	33	4.359		
Total	462.971	34			

a. Predictors:

(Constant), Kompetensi

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Keputusan yang dapat disampaikan sebagai berikut :

- H_0 tidak ditolak jika nilai $F_{statistik} = F_{tabel}$ dengan level *significance* 0,05, artinya variabel bebas yaitu kompetensi tidak berpengaruh signifikan dengan variabel terikat yaitu kinerja pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya.
- H_0 ditolak jika nilai $F_{statistik} \neq F_{tabel}$ dengan level *significance* 0,05, artinya variabel bebas yaitu kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kinerja pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya.

Keputusan yang diambil berdarkan hasil pengujian dinyatakan bahwa nilai *significance* sebesar $0,000 \neq 0,05$ atau $F_{statistik} sebesar 73.205 \neq F_{tabel}$ sebesar 4.15. Maka H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama varabel bebas kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kinerja pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya.

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Koef. determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.680	2.088

a. Predictors: (Constant), Kompetensi

Hasil regresi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0.689 atau 68,9%. Hasilnya digambarkan bahwa variabel kompetensi (X) dapat menjelaskan perubahan pada variabel terikat kinerja pegawai (Y) dengan besaran 68,9%. Akan tetapi ada sisa dengan besaran 31,1% sebagai dan berupa variabel lainnya yang tidak dilakukan riset oleh peneliti.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Disdukcapil Kota Tasikmalaya

Hasil rekapitulasi angket, penulis mengetahui bahwa kompetensi berada pada kategori sangat setuju dengan nilai sebesar 1.085 yang berarti menurut pendapat responden bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya sudah memiliki kompetensi yang baik meskipun belum optimal secara keseluruhan dan perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan terus kemampuan kompetensi kerjanya di waktu selanjutnya. Sedangkan kinerja pegawai berada pada kategori sangat setuju juga dengan nilai sebesar 1.546, yang berarti bahwa kinerja pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya sudah sangat baik.

Berdasarkan hasil pengujian pada riset ini ternyata terdapat pengaruh dari kompetensi terhadap kinerja pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya yaitu sebesar 68,9%. Dalam hal ini menunjukkan adanya peran sangat penting pada variabel kompetensi, dengan demikian, jika kompetensi sudah sangat optimal dilaksanakan, maka akan dapat meningkatkan kinerja dari pegawai pada Disdukcapil Kota Tasikmalaya.

Kinerja para pegawai dengan berbagai pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil didukung dengan ragam inovasi pelayanan publiknya seperti adanya 1). Go dokumen kependudukan (Go-Dok); 2). kelurahan sadar administrasi kependudukan (KESA); 3). masa purna

bakti (MASPUR); 4). layanan adminduk berbasis komunitas; 5).Program Happy.

Berbagai bentuk peningkatan kompetensi pegawai melalui diklat-diklat pegawai yang dilakukan oleh organisasi Disdukcapil Kota Tasikmalaya merupakan kunci penting dalam pembinaan dan peningkatan kompetensi. Dalam era globalisasi dengan aliran SDM yang makin bebas, kompetensi dan profesionalitas pegawai akan semakin dihargai dan dibutuhkan untuk semakin meningkatnya kinerja pegawai melaksanakan tupoksinya membantu Walikota Tasikmalaya selaras dengan visi Disdukcapil Kota Tasikmalaya yaitu data kependudukan yang akuntabel demi terwujudnya pelayanan prima dalam administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Hasil dari seluruh rangkaian olah data, diperkuat hasil pengujian dari penelitian mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya, maka dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Keberadaan kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberadaan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.
2. Kompetensi dan kinerja pegawai Disdukcapil Kota Tasikmalaya, tertuju pada keputusan sudah baik, akan tetapi masih harus ditingkatkan

lagi dikarenakan kompetensi bisa meningkatkan kinerja pegawai menjadisemakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- [2] Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- [3] Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- [4] Moheriono, 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* Edisi Revisi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [5] Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*, Edisi ke-3, Cetakan ke-5. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- [6] S.P. Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [7] Sedarmayanti.2018. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- [8] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- [9] Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [10] Wibowo. 2015. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

