

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPERIBADIAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK DANAMON INDONESIA, TBK

Herman Sulistio

Adrie Frans Assa

M. Izman Herdiansyah

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang

tyo_cuexs@plasa.com

adrie_assa@yahoo.co.id

m.herdiansyah@mail.binadarma.ac.id

ABSTRACT

Emotional intelligence in banking is needed after their intellectual, emotional intelligence deficiency can cause impaired person to use his skills. The more complex the more important emotional intelligence work needed. Likewise, when a young person's personality traits be more apparent upon entering the elderly (Seniors) so that your youth istefined as a caricature personality of the elderly, the ederly with constructive personality type will remain employee another field or elsewhere because they get a lot of job offers even though they have retirement. In management, the organization always expect goodperformance. It should also be balance with the presence of a leader who has the discipline governing organization with sage and wise. Data collection tools use in this study is a questionnaire that contains about emotional inteligenge, personality and employee performance.

Keywords: *Emotional Quotation, Personality, Performance, Profit*

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan yang sangat pesat membawa perubahan bagi pola kehidupan semua manusia. Semua hal ini akan membawa perubahan tersendiri bagi setiap individu tersebut. Apalagi individu tersebut terdapat didalam suatu ruang lingkup organisasi. Mereka harus dapat merubah diri karena apabila tidak, maka mereka akan tersisihkan dari rekan-rekan-rekan satu organisasinya. Salah satu langkah untuk menempuh kemenangan dalam sebuah persaingan yaitu karyawan ditunjuk untuk mempunyai knowledge, ability dan skill (pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan) yang tinggi agar dapat menjadi sumber daya manusia yang dapat bersaing dan mampu memenuhi

kebutuhan organisasi serta bersaing diluar organisasi tempat mereka bekerja secara nasional dan internasional.

Oleh karena itu, didalam suatu organisasi semua anggotanya diharapkan mempunyai suatu pola kemajuan yang berdasarkan atas apa yang mereka dapatkan dan kerjakan.

Kecerdasan emosional dalam perbankan sangat diperlukan setelah kecerdasan intelektual, seperti yang telah diungkapkan dalam forum kajian budaya dan agama Anonim dalam Suwardi (2008:12), mengatakan bahwa kekurangan tingkat kecerdasan emosional dapat menyebabkan orang terganggu dalam menggunakan keahliannya. Semakin sulit pekerjaan yang dihadapi maka akan semakin penting kecerdasan emosional yang diperlukan.

Kuntjoro (2002:3) mengatakan sifat kepribadian seseorang sewaktu muda akan lebih nampak jelas setelah memasuki lanjut usia (lansia) sehingga masa muda diartikan sebagai karikatur kepribadian lansia.

Dalam manajemen, organisasi selalu mengharapkan kinerja yang baik. Hal ini perlu juga diimbangi dengan adanya seorang pemimpin yang memiliki disiplin yang mengatur organisasinya dengan bijak dan arif.

Dengan kinerja yang baik maka perusahaan bisa mendapatkan hasil yang lebih baik pula. Keuntungan atau laba perusahaan tersebut bisa berdampak pada para karyawan itu sendiri dikarenakan laba perusahaan bisa di bagi menjadi reward atau penghargaan bagi karyawan yang berkinerja baik, sehingga para karyawan bisa memaksimalkan semua kemampuannya untuk mendapatkan reward tersebut.

Fenomena yang terjadi sekarang ini adalah kurangnya kecerdasan emosional dan kepribadian yang baik mengakibatkan munculnya kesenjangan dalam berorganisasi sehingga berdampak pada penurunan kinerja yang dapat menyebabkan laba perusahaan juga akan menurun. Kerjasama didalam beberapa divisi juga sangat penting untuk mengoptimalkan "Team Work" atau kerja team karena kekompakan dalam tim sangat dibutuhkan untuk sebuah organisasi supaya bisa menunjang kemampuan kinerja para pegawai bisa meningkat.

PT Bank Danamon Indonesia, Tbk Unit KM 12 Palembang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya mengalami berbagai hambatan dan kendala dalam bidang sumber daya manusia atau pegawainya. Kurangnya koordinasi dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan organisasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Suatu perubahan lingkungan dari organisasi praktis berdampak pada bangunan organisasi yaitu visi dan misi, strategi, struktur budaya, sistem, keahlian dan budaya. Sukses suatu organisasi sangat ditentukan oleh sebuah kemampuan dalam hal ber-

adaptasi menghadapi perubahan lingkungan strategi dan mempengaruhi kehidupan organisasi. Organisasi yang terus menerus beradaptasi dengan adanya perubahan yang terjadi akan tumbuh dan berkembang. Sebaliknya jika sebuah organisasi tidak dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan strategi akan mengalami keburukan.

Kondisi diatas menarik untuk diteliti mengenai pengaruh tingkat kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang. Berikut beberapa masalah yang akan dijelaskan diantaranya: (a) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang, (b) Apakah kepribadian berpengaruh terhadap kinerja PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang, Tulisan ini bertujuan untuk memaparkan: Pengaruh kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang.

TINJAUAN LITERATUR

Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2001:512), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita.

Dalam penelitian ini, komponen kecerdasan emosional yang digunakan adalah komponen kecerdasan emosional menurut Goleman.

1. Kesadaran Diri

Menurut Goleman (2001:513), kesadaran diri adalah mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri. Se-

lain itu kesadaran emosional diri juga berarti menetapkan tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri

Menurut Goleman (2001:514) mengartikan pengaturan diri dengan menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepadapelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi

Motivasi adalah sebuah cara menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun seseorang menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi (Goleman 2001:514).

4. Empati

Kemampuan berempati adalah sebuah kemampuan seseorang untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, mnumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang, Goleman (2001:514).

5. Keterampilan Sosial

Menurut Goleman (2001:514) keterampilan sosial adalah cara untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja sama danbekerja dalam tim.

Kepribadian

Kata kepribadian yang berasal dari kata persona (bahasa latin), yang berarti topeng, yaitu penutup muka yang sering digunakan oleh pemain panggung untuk menggambarkan sosok kepribadian seseorang, yang dimaksudkan untuk menggambarkan perilaku, watak, dan pribadi seseorang. Hal itu dilakukan karena terdapat ciri khas yang dimiliki oleh orang tersebut, baik dalam arti kepribadian yang baik ataupun yang kurang baik. Kepribadian adalah pola menyeluruh semua kemampuan, perilaku, perbuatan dan kebiasaan bagi seseorang, baik dari segi jasmani, mental, rohani maupun emosi, yang diatur dalam suatu cara yang khas dengan mendapatkan pengaruh dari faktor eksternal. Pola tersebut terwujud menjadi tingkah laku dalam usaha menjadi manusia sesuai dengan apa yang mereka kehendaki, Sedarmayanti (2010:2).

Mengenai pengalaman-pengalaman yang ikut dalam membentuk kepribadian, dapat dibedakan dari dua golongan:

1. Pengalaman yang umum, yaitu yang dialami oleh setiap individu dalam kebudayaan yang berbeda. Pengalaman juga sangat erat hubungannya dengan fungsi dan peranan seseorang dalam masyarakat.
2. Pengalaman yang khusus, yaitu khusus yang dialami oleh individu itu sendiri. Pengalaman tersebut ada pada status dan peran orang yang bersangkutan dalam masyarakat.

Kinerja

Menurut Robbins (2004:78) mengungkapkan bahwa kinerja adalah sebagian hasil yang telah dicapai dari suatu kegiatan baik berupa jasa atau barang dalam waktu tertentu dengan batasan kemampuan seseorang dan harus didukung oleh kualitas dan kecermatan kerja.

Berikut adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

1. Faktor dari pegawai sendiri yaitu faktor psikis dan faktor fisik. Faktor psikis meliputi integrensia, bakat, kepribadian, minat dan sebagainya.
2. Faktor dari luar pegawai yaitu kerja sama antar rekan satu pekerjaan, lingkungan kerja, perlengkapan dalam berkerja, pengaturan waktu kerja, istirahat, latihan kerja, jaminan sosial dan lain-lain.

Perry yang diikuti oleh Triton Prawira Budi (2005:102) mengemukakan tujuh tipe pekerja yang gagal mencapai kinerja yang diharapkan dalam organisasi yaitu:

1. *The time bomb*. Pegawai pada kelompok ini terdiri dari orang-orang yang temperamental dan senang mengacaukan suasana dan tidak bisa bekerja dalam lingkungan yang penuh tekanan (*under pressure*) dari segi kinerja biasanya sulit mencapai kinerja yang dapat diharapkan organisasi.
2. *The wet blanket*. Pegawai semacam ini akan tersinggung dan merasa harga dirinya diturunkan apabila tidak dilibatkan dalam aktivitas berskala kelompok. Pada faktor lain apabila dilibatkan akan menyusupkan opini-opini yang negatif dan ekspentasi yang suram dan juga cenderung berkonflik
3. *The really nice person*. Pegawai ini cenderung kharismatik dan sangat sopan dalam persahabatan sering menonjolkan diri tetapi tidak mempunyai kemampuan.
4. *The isolate*. Orangnyanya cenderung sangat pendiam, menyimpan rahasia dan sangat miskin komunikasi. Dari segi aspek pekerjaan dapat melakukan dengan baik pekerjaannya tetapi sulitnya berkomunikasi.
5. *The excuse maker*. Pegawai tipe ini menggunakan berbagai alasan yang tidak masuk akal selalu ditunjukkan untuk membenarkan diri atas kinerjanya yang rendah.
6. *The loose conan*. Pegawai dengan tipe ini tekun, berbicara dengan keras, dan sangat jarang untuk mempertimbangkan kinerjanya yang rendah dan salah dalam pertimbangan serta berlebihan atau salah arah akibat antusiasmenya. Bi-

asanya seorang pimpinan akan mencari informasi tentang kesempatan-kesempatan bekerja di tempat lain dan membujuknya dan meyakinkan akan potensinya bekerja di tempat lain.

7. *The employee with paralysis of indecision*. Karyawan ini menguasai semua aspek pekerjaan dan bahkan memiliki kelebihan tetapi menimbulkan kesulitan karena ketika berhadapan dengan pekerjaan baru dia tidak mampu memecahkannya secara kritis dalam keadaan darurat.

Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang terdapat didalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H1 = Terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang.

H2 = Terdapat pengaruh positif kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang yang beralamat di Jl. Raya Palembang-Betung No.22 Palembang pada periode Februari 2012 sampai dengan Juli 2012.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Danamon Indonesia Tbk Unit KM 12 Palembang. Adapun sampel Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Probability Sampling, yaitu semua populasi yang ada dijadikan sampel. Dari 116 orang karyawan semuanya akan dijadikan sampel dimana sebagai sampel uji coba sebanyak 10 orang dan sebagai sampel penelitian 106 orang.

Definisi Operasional Variabel

Adapun operasional variabel adalah sebagai berikut :

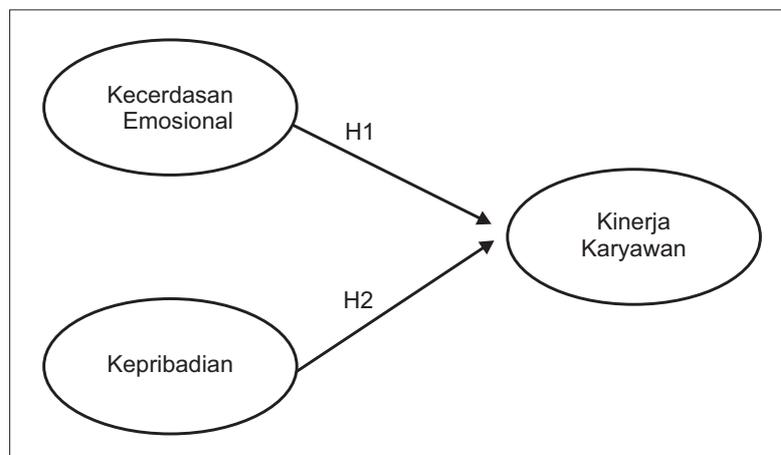
Variabel	Definisi	Indikator
Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Emosional adalah merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dikatakan bahwa emosi manusia berada diwilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi, dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.	Kesadaran diri Pengaturan diri Motivasi Empati Keterampilan Sosial
Kepribadian	Kepribadian adalah totalitas dari ciri perilaku dan emosi yang merupakan karakter atau ciri seseorang dalam kehidupan sehari-hari dalam kondisi yang biasa. Sifatnya stabil dan dapat diramalkan.	Pengetahuan Perasaan Dorongan Naluri
Kinerja	Kinerja adalah catatan sebagian hasil yang telah dicapai dari suatu kegiatan ataupun pekerjaan didalam suatu organisasi selama masa periode waktu tertentu.	Kualitas Kuantitas Ketepatan Waktu

Metode Analisis Data

Data yang digunakan adalah data primer yaitu kuesioner atau angket yang terdiri dari tiga bagian, yaitu angket mengenai kecerdasan emosional, kepribadian dan kinerja karyawan yang akan diisi oleh karyawan sebagai responden. Teknik pengumpulan data dengan cara yaitu memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk

dijawab dengan memilih salah satu jawaban yang disediakan. Data primer akan diolah menggunakan Regresi Linier dengan software SPSS 16.0.

Pengaruh antara Variabel Kecerdasan Emosional, Kepribadian dan Kinerja Karyawan



Gambar 1. Hubungan Antar Variabel

Faktor kecerdasan emosional akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Hal ini disebabkan karena tingkat kinerja bisa tumbuh dan berkembang tergantung pada bagaimana sikap mental dan kecerdasan emosional mampu bekerja dengan maksimal serta didukung dengan kemampuan karyawan tersebut untuk bekerja dengan maksimal sehingga perusahaan juga akan memperoleh hasil yang maksimal dan mendapatkan keuntungan yang lebih apabila kinerja karyawan pun meningkat. Dengan demikian, maka kesadaran untuk berkinerja dengan baik bisa tumbuh bukan karena perasan terpaksa atau dipaksa oleh keadaan, namun kesadaran dari pribadi karyawan tersebut.

Dengan adanya kepribadian yang baik dari para karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Hal ini disebabkan karena para karyawan dituntut untuk mempunyai kepribadian yang baik dikarenakan pada perusahaan perbankan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang sangat baik, cepat, ramah dan sopan santun sehingga nasabah tidak merasa kecewa akan pelayanan yang diberikan pada perusahaan tersebut.

Dengan demikian kedua faktor tersebut yaitu kecerdasan emosional dan kepribadian diharapkan mempengaruhi kinerja perusahaan dan juga berdampak pada keuntungan yang akan diperoleh pada perusahaan tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Koefisien regresi X_1 sebesar 0,767 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor kecerdasan emosional akan meningkatkan skor karyawan pegawai sebesar 0,767 dengan menjaga skor kepribadian (X_2) konstan.

Koefisien regresi X_2 sebesar 0,194 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor kepribadian akan meningkatkan skor kinerja karyawan sebesar 0,194 dengan menjaga skor kecerdasan emosional (X_1) konstan.

Terlihat dari uji koefisien regresi bah-

wa nilai Sig. significance uji t Kecerdasan emosional (X_1) nilainya 0,000 di bawah $\alpha = 0,05$ artinya pada taraf signifikansi 5%, variabel kecerdasan emosional (X_1) signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan walaupun dikontrol oleh kepribadian (X_2). Demikian juga untuk variabel Kepribadian (X_2) secara parsial pada persamaan regresi linier berganda di atas signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan walaupun dikontrol oleh variabel kecerdasan emosional (X_1), hal ini karena nilai Sig. Uji t baris kepribadian (X_2) nilai 0,00 di bawah $\alpha = 0,05$.

Korelasi antara kecerdasan emosional (X_1) dengan kinerja karyawan (Y) atau rx_1y adalah sebesar 0,960 artinya hubungan antara variabel kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan adalah kuat dan searah. Jika skor kecerdasan emosional meningkat, maka skor kinerja karyawan juga akan meningkat demikian juga sebaliknya.

Korelasi antara kepribadian (X_2) dengan kinerja karyawan (Y) atau rx_2y adalah sebesar 0,877 artinya hubungan antara variabel kepribadian dengan kinerja karyawan adalah kuat dan searah. Jika skor kepribadian naik, maka skor kinerja karyawan juga akan meningkat demikian juga sebaliknya.

Karena nilai Sig. diperoleh sebesar 0,000 dan lebih kecil dan $\alpha = 0,05$ sehingga keputusannya adalah H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya terdapat pengaruh signifikan positif kecerdasan emosional (X_1) dan kepribadian (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Karena nilai Sig. F sebesar 0,000, maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan model regresi dapat digunakan (valid) untuk menjelaskan hubungan antara kecerdasan emosional dan kepribadian dengan kinerja karyawan pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.

Hasil estimasi yang sudah diuraikan di atas perlu ditambahkan dengan memberikan makna dari hasil, misalnya berdasarkan informasi tentang kondisi bank danamon tersebut hal-hal apa yang menyebabkan terjadinya pengaruh kecerdasan emotional dan kepribadian terhadap kinerja karyawan.

Indikator yang dipakai dalam penelitian ini bisa dipergunakan untuk menjelaskan dan bagaimana kaitannya dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pengaruh sikap dan perilaku para karyawan mengenai kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap kinerja karyawan telah dipaparkan dalam kajian hubungan teoritis. Hasil dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan variabel kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap tingkat kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia, Tbk.

Saran

Diharapkan kepada Kepala PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Unit KM 12 Palembang guna meningkatkan kecerdasan emosional dan kepribadian perlu mengembangkan: a) Mengadakan pelatihan-pelatihan seputar kecerdasan emosional dan kepribadian, b) pengembangan rencana strategis lembaga, sehingga setiap pegawai mengetahui arah dan kebijakan lembaga, dan c) penyesuaian jenis pekerjaan sesuai bakat dan minat dan kemampuan karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsini. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta. Salemba Empat
- Cooper, Sawaf. 2003. Kecerdasan Emosional. Jakarta. Salemba Empat
- Coulter, et al. 2004. Manajemen (terjemahan). Jakarta. Indeks
- Depdikbud. 1990. Kamus Besar bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka
- Dwi, Priyanto. 2008. Mandiri Belajar SPSS, Jakarta. Cetakan Pertama, PT Buku Kita.
- Furtwengler, Dale. 2004. Penilaian Kinerja. Yogyakarta. Andi
- Goelman. 2001. Kecerdasan Emosional. Jakarta. Salemba Empat
- Hadari, Nawawi. 2003. Kepemimpinan mengefektifkan organisasi. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
- Hantari, Tri Asti. 2011. Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Danamon Indonesia Tbk. Tesis Master, Palembang. Tidak diterbitkan, Universitas Tridianti.
- Harahap, Sofyan Safri. 2001. Manajemen Kontemporer. Jakarta. Rajawali Press
- Haryono. 2007. Metodologi Penelitian. Jakarta. Salemba Empat
- Kuntjoro. 2002. Kecerdasan Emosional. Jakarta. Salemba Empat
- Lovrich, James. 2006. Kinerja Pegawai (terjemahan). Jakarta. PT Bumi Aksara
- Miftah, Thoha. 2004. Perilaku Organisasi. Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta. Rajagrafindo Persada
- Miller. 2009. Metodologi Penelitian. Jakarta. Salemba Empat
- Mudrajat, Kuncoro. 2003. Metode untuk Riset Bisnis dan Ekonomi, Jakarta. Erlangga
- Pace, R. wayne. 2004. Komunikasi Organisasi. (Terjemahan Deddy Mulyana) Bandung. PT. Remajan Rosdakarya
- Raharja, Pratama. 2004. Meningkatkan Produktifitas Perusahaan. Jakarta. PT Gramedia
- Riduan. 2003. Skala Pengukuran Variabel Penelitian, Bandung, Cetakan Kedua, Alfabeta
- Robbins, Stephen, P. 2004. Perilaku Organisasi. Jakarta. PT. Pustaka Binaman Presindo Persada
- Sarjono, Haryadi. 2011. SPSS vs LISREL. Jakarta. Salemba Empat.
- Sarwoto. 2004. Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen. Jakarta. Ghalia Indonesia

- Sedarmayani, 2010. Pengembangan Kepribadian Pegawai. Bandung. CV Mandar Maju
- Sekaran, Uma. 2006. Research Methods For Business. Jakarta. Salemba Empat
- Soehardi, Sigit. 2003. Perilaku Organisasi. Jakarta. Esensi
- Sugiyono. 1994. Metodologi Penelitian. Jakarta. Salemba Empat
- Surya, Hananto. 2004. Kecerdasan Emosional. Jakarta. Salemba Empat
- Suryanti, Ika. 2004. Kecerdasan Emosional. Jakarta. PT Gramedia
- Suwardi. 2008. Forum Kajian Budaya dan Agama. Jakarta. Salemba Empat
- Triton. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. Tugu Publisher
- Umar, Husein. 2004. Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. Edisi Revisi. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama