

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BPR SUAR ARTHA
DHARMA KABUPATEN BADUNG**

Ida Ketut Oka¹, I Nengah Landra², Ida Bagus Widiadnya³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Abstrak

Untuk mendapatkan karyawan yang berperilaku baik terhadap perusahaan, manajemen perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja karyawan, diantaranya adalah karakteristik individu dan kepuasan kerja.. Demikian juga dengan perusahaan PT BPR Suar Artha Dharma Kabupaten Badung dalam usaha meningkatkan kinerjanya telah memperhatikan kedua variabel tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan jumlah responden sebagai popu;asi sebanyak 47 orang dengan teknik pengambilan sampel yakni sampel jenuh sehigga seluruh sampelnya berjumlah 47 orang dengan teknik analisis regresi linier berganda, determinasi dan uji f serta uji t. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Ini artinya semakin baik karakteristik individu maka kinerja karyawan semakin meningkat demikian sebaliknya. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Ini artinya semakin tinggi Kepuasan Kerja, maka Kinerja Karyawan semakin meningkat.

Kata Kunci : Karaktersitik individu, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Abstract

To get employees who behave well against the company, the management of the company should pay attention to the factors that affect employee performance, among them are individual characteristics and work satisfaction... Similarly, the company PT BPR Suar Artha Dharma District Badung in an effort to improve its performance has noticed both variables. This research is done by the number of respondents as Popus; ASI as many as 47 people with sampling techniques such as so saturated sample of all samples amounting to 47 people with multiple linear regression analysis techniques, determination and test F and T testBased on the results the analysis gained that the individual characteristics positively and significantly impact the employee's performance. This means the better the individual characteristics then the employee's performance is increasing so otherwise. Based on the results the analysis gained that the job satisfaction was positive and significant to employee performance. This means that the higher the job satisfaction, employee performance is increasing.

Keywords: individual charactersitics, job satisfaction and employee performance.

PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi suatu perusahaan tidak dapat menghindari persaingan dengan perusahaan lain. Suatu perusahaan yang ingin berkembang harus memanfaatkan sumber daya yang telah ada secara optimal, kondisi tersebut menuntut suatu organisasi ataupun perusahaan untuk senantiasa melakukan berbagai inovasi guna mengantisipasi adanya persaingan yang semakin ketat (Robith, 2017). Untuk meningkatkan efisiensi diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas yang dapat mengadopsi dan beradaptasi pada perubahan, karena pada setiap tingkatan perubahan yang akan datang menghendaki perbaikan kinerja yang ada saat ini dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan yang akan datang tanpa usaha khusus dalam mengubah sumber daya manusia, maka organisasi akan semakin tertinggal dan menjadi tidak kompetitif.

Nadapdap (2017), Nurcahya dan Sari (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Septiasari (2017) pada umumnya unsur-unsur yang mempengaruhi dalam kinerja adalah dengan karakteristik Individu dan Kepuasan kerja. Menurut Robbins dalam Prasetyo (2008), karakteristik individu adalah cara memandang ke objek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka karakteristik individu adalah karakteristik seorang individu dan cara pandang dalam menafsirkan apa yang dilihatnya sesuai dengan perwatakannya. Secara definisi, kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (Robbins dan Judge, 2008; Umam, 2010). Situasi kerja yang menyenangkan dapat terbentuk apabila sifat dan jenis pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan nilai yang dimiliki oleh karyawan. Dengan demikian, karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada karyawan yang tidak puas.

Melalui hasil wawancara bersama awal diperbolehkan informasi terdapat penurunan kinerja karyawan Kinerja Karyawan sangat penting untuk diperhatikan pada seluruh jenis bidang perusahaan maupun institusi, demikian pula dengan PT BPR Suar Artha Dharma Kabupaten Badung. Perusahaan ini memiliki karyawan 47 orang karyawan. Dari hasil data didapatkan fenomena lapangan yakni menurunnya kinerja karyawan di PT BPR Suar Artha Dharma Kabupaten Badung. Hal tersebut dibuktikan dengan keterlambatan pengeluaran kredit maupun laporan yang harus dibuat, karyawan yang terlambat masuk kerja dan pulang lebih cepat dari waktu yang ditentukan, tidak berada ditempat kerja pada saat jam bekerja, adanya karyawan yang tidak masuk bekerja dengan berbagai alasan yang kurang jelas sehingga jarang memiliki hari kerja yang penuh.

Fenomena berikutnya adalah jumlah pekerjaan yang lebih banyak yang harus dikerjakan para karyawan berusia muda diakibatkan karena banyak karyawan yang sudah berumur tidak bisa menggunakan media elektronik sehingga tugas – tugas yang seharusnya mereka kerjakan dilimpahkan kepada karyawan berusia muda tersebut, serta pekerjaan yang dianggap terlalu monoton oleh para karyawan. Kondisi seperti ini akan berdampak buruk bagi Koperasi karena dengan kurang berkembangnya karakteristik individu, hal tersebut akan

berakibat pada kinerja karyawan dalam bekerja. Selain itu unsur yang paling dibutuhkan dalam dunia kerja adalah pembentuk karakteristik individu dan karena pembentuk karakteristik merupakan pikiran yang di dalamnya terdapat seluruh program yang terbentuk dari pengalaman hidupnya (karyawan) merupakan pelopor segalanya. Program ini kemudian membentuk sistem kepercayaan yang akhirnya dapat membentuk pola berpikirnya yang bisa mempengaruhi perilakunya (Emin, 2007).

Luthans dalam Witasari (2009) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman seseorang. Lebih jauh dikatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dapat terlihat dari sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerja. Namun pada kenyataannya berdasarkan hasil pengamatan di perusahaan, kinerja karyawan berada pada kondisi belum optimal. Hal tersebut dapat terlihat dari berbagai kondisi yang terjadi, antara lain masih banyak karyawan yang membuat kesalahan ketika bekerja sehingga kualitas kerjanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu juga masih rendah karena banyak karyawan yang sering datang terlambat serta pada saat jam kerja masih terdapat karyawan yang mengobrol maupun bersantai dan tidak memanfaatkan jam kerjanya untuk mengerjakan pekerjaan atau untuk mengerjakan hal yang lain, yang berhubungan dengan pekerjaan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan head office sebelumnya terkait adanya penurunan target penyaluran kredit, diketahui adanya indikasi ketidakpuasan karyawan. Indikasi tersebut ditunjukkan bahwa karyawan merasa kurang puas dalam hal penerimaan gaji. telah memberikan gaji di atas standar Upah Minimum juga sudah memberikan tunjangan seperti: Kesehatan, pensiun, jabatan. Upah tersebut dirasa masih merasa kurang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karyawan. Upah tersebut juga belum termasuk pengurangan upah sebagai konsekuensi setiap tidak masuk kerja.

KAJIAN LITERATUR

Karakteristik individu

Menurut Robbins dalam Prasetyo (2008), karakteristik individu adalah cara memandang ke objek tertentu dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka karakteristik individu adalah karakteristik seorang individu dan cara pandang dalam menafsirkan apa yang dilihatnya sesuai dengan perwatakannya.

Karakteristik individu diukur dengan beberapa indikator yaitu : sikap, kepribadian, motif, kepentingan /minat, pengalaman masa lalu, dan harapan

Kepuasan Kerja

Luthans dalam Witasari (2009) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman seseorang. Lebih jauh dikatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dapat terlihat

dari sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerja
Kepuasan Kerja diukur dengan beberapa indikator yaitu : variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik.

Kinerja

Nadapdap (2017), Nurcahya dan Sari (2017) menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Septiasari (2017) pada umumnya unsur unsur yang mempengaruhi dalam kinerja adalah dengan karakteristik Individu dan Kepuasan kerja.

Kinerja (Y) diukur dengan beberapa indikator yaitu : kuantitas kerja, kualitas kerja, tanggung jawab kerja dan kerja sama karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Suar Artha Dharma Jalan Sunset Road Pertokoan Plaza Sunset Road No 2 – 3 Seminyak Kuta Badung Bali. Jumlah karyawan pada PT BPR Suar Artha Dharma Kabupaten Badung 47 karyawan. Untuk pengambilan sampel yang digunakan dengan cara total sampling atau sampel jenuh atau juga disebut dengan sampel sensus. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer tersebut dikumpulkan dengan wawancara langsung melalui kuisisioner yang di disain untuk memperoleh data Karakteristik Individu, Kepuasan Kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan data sekunder berupa sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan. Alat ukur/uji instrumen penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa kuisisioner yang telah diuji validitas, realibilitas, analisis data digunakan yaitu analisis regresi liner berganda dengan menggunakan komputer program *Statistical Product and Service Solutions 25.0 (SPSS)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

1. Uji Istrument

Dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai *pearson corelation* lebih dari 0,300. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen pada penelitian ini telah memenuhi syarat validitas atau dapat dinyatakan valid. Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,600. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen-instrumen variabel pada penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau dapat dinyatakan reliabel.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor. Hasil pengujian dapat dilihat pada di bawah ini : Berdasarkan rekapitulasi hasil analisis maka dapat

dikatakan bahwa karakteristik individu (X1), Kepuasan kerja (X2) memiliki makna sebagai prediktor kinerja (Y) dengan persamaan regresi yang diperoleh : $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ $Y = 0,316 + 0,191 X_1 + 0,229 X_2 + 0,508 X_3$.

3. Uji Parsial (Uji-t)

Analisa Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan koefisien Karakteristik Individu (b1) sebesar 0,902 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari α (0,000 < 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa Karakteristik Individu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT BPR Suar Artha Dharma Kabupaten Badung .

Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dari persamaan regresi diketahui koefisien Kepuasan Kerja (b2) sebesar 0,297 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,034 dengan (α) = 5 persen (0,034 < 0,05). Ini berarti bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT BPR Suar Artha Dharma Kabupaten Badung

4. Uji Simultan (Uji-F)

Berdasarkan hasil uji simultan pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai F-hitung bernilai positif yaitu sebesar 57.252 dengan Sig. sebesar 0,000

Page 7 of 13

< (α) = 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa Karakteristik Individu, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

1. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil uji hipotesis. menyatakan bahwa Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh positif Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan dan terbukti kebenarannya. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Wisnu dan Nurhasanah (2009) yang menyatakan Pihak manajemen dituntut untuk dapat memposisikan tiap individu karyawan, agar mau dan mampu menyesuaikan diri terhadap tugas yang diberikan serta mampu memenuhi kebutuhan organisasi secara konstan, regular, dan dapat berperilaku sesuai dengan keinginan organisasi, sehingga pada sisi lain tiap individu/karyawan diharapkan dapat menciptakan nilai tambah bagi kelompok kerja yang berinteraksi secara terorganisir dibanding saat mereka bekerja masing-masing individu secara terpisah Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Karim (2016) dimana Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Syafar dan Kaseng (2016) dan Peoni (2014)

bahwa Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi Kepuasan Kerja, maka Kinerja Karyawan semakin meningkat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan terbukti kebenarannya. Hasil ini sesuai dengan teori Luthans,(2006:243), Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh karyawan baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, hal ini akan meningkatkan kinerja para karyawannya Luthans, (2006:243). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Taurisa dan Ratnawati (2012) juga menghasilkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Prawira (2015), Budari (2013), Keramas (2019) dan Wijaya *et al.* (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dari bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Ini artinya semakin baik karakteristik individu maka kinerja karyawan semakin meningkat demikian sebaliknya
- 2) Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Ini artinya semakin tinggi Kepuasan Kerja, maka Kinerja Karyawan semakin meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan simpulan tersebut diatas maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Karakteristik Individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan maka perusahaan hendaknya dapat mempertahankan indikator tertinggi yakni sikap karyawan dan bahkan bisa meningkatkan indikator

terendah yakni indikator X1.5 terkait dengan harapan untuk diperlakukan adil.

- 2) Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan maka hendaknya terhadap indikator tertinggi terkait dengan kesempatan promosi untuk ditingkatkan perannya dan kemudian terhadap indikator terendah terkait pengawasan untuk ditingkatkan perannya.

DAFTAR REFERENSI

- Artadhi, Yudha., Sanim, Bunasor dan Sinaga, Bonar M. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot. Departemen Ekonomi Sumberdaya dan Lingkungan, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Kampus Darmaga Bogor.
- Dhermawan , Anak Agung Ngurah Bagus., Sudibya, I Gde Adnyana dan Utama, I Wayan Mudiarta. 2012. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. Vol. 6, No. 2 Agustus 2012.
- Farizki, Muchamad Ressa. 2017. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Medis. Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Medis. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 6, Nomor 5, Mei 2017.
- Hannani1, Ahmad. 2016. Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan, Dan Fasilitas Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Perawatan Mawar Lantai Ii Rsu Wisata Uit Makassar. Program Pascasarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMKOP Makassar. *Jurnal Mirai Management*, Vol. 1, No. 2, Oktober 2016.
- Hadiyatno, Dr. Didik, SE, M.Si. Pengaruh Kompetensi, Kompensasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Ciomas Adisatwa Balikpapan. *Skripsi*, Faculty Of Economics University Balikpapan.
- Handoko T. Hani. 2006. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFE. Hasibuan, Melayu S.P, 2006. Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara Iskandar, Sentot dan Sembadam, Gredi Granada. 2012. Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank Bjb Cabang Padalarang. STIE Pasundan Bandung. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 6, No. 1.
- Jariati, Irhamatul. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar Kabupaten Sumenep. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas.

- Keramas, I Nyoman dan Mendra, I Wayan. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Cheese Works Di Gianyar. *Jurnal Ilmu Manajemen (JUIMA)*. Vol 9, No 2.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Penerbit Refika Aditama,
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu . 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2016. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Kesembilan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis dan Jackson, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat
- Mariani, Luh Mang Indah dan Sariyathi, Ni Ketut. Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 7, 2017.
- Martoyo, S. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Mailani, Rindi dan Muhadi. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen Di Rsdh Bhakti Dharma Husada Surabaya. STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo*, Vol.2 No.2.
- Paramitadewi, Kadek Ferrania. 2017. Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 6, 2017.
- Riani, Ni Luh Tesi dan Putra, Made Surya. 2017. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 11, 2017.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiabrata, Fernando Reinhard., Lumanaw, Bode dan Dotulong, Lucky O.H. 2017. Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 1570–1580.
- Robbins P. Stephen. 2006. *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*, Edisi 3, Penerbit Arcan, Jakarta.
- Sunyoto Danang dan Burhanudin. 2011. *Perilaku Organisasi*, Cetakan 1, CAPS, Yogyakarta.

- Waspodo, Agung AWS dan Minadaniati, Lussy. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Pada Pt. Trubus Swadaya Depok. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol. 3, No. 1, 2012.
- Wijaya, Wayan Gede; Agung, Anak Agung Putu; Sapta I Ketut Setia; Sudja, I Nengah. 2019. Leadership Effect and Work Motivation to Employee's Performance with Work Satisfaction as a Mediation Variable (Study in the Denpasar City Regional Agency). *International Journal of Contemporary Research and Review*. Vol.10,issue:02.
- Yunus, Eddy. 2009. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusiaterhadap Kinerja Pegawai Kppbc Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya. Program Pascasarjana Universitas Narotama Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*.