

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, MOTIVASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DIRUMAH SAKIT DAERAH MADANI PROVINSI SULAWESI TENGAH

(Studi Perbandingan antara Instalasi Kesehatan Jiwa dan Umum)

¹Amir, Abdul Wahid Syafar dan Saharuddin Kaseng²

amier8484@gmail.com

¹(Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako)

²(Dosen Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

The Influence Of Individual Characteristics, Motivation, and Workload On Personnel Performance in Madani Hospital Of Central Sulawesi This research is aimed to determinen and analyze simultaneous and partial influence of individual characteristics, motivation, and workload on personnel performance in madani hospital, central sulawesi. Respondents in this research consist of 80 people. Method of analysis used is multiple linear regressions and independent t test. The result shows that simultaneously, individual characteristics, motivation, and workload influence the performance of personnel in Madani Hospital. Partially, individual characteristics has insignificant influence on personnel performance, while motivation and workload have positive and significant influence. In addition, The result of the t test indicates that individual characteristics, motivation, and workload have significant influence on the performance of personnel both in mental health department and general wellness department in Madani Hospital of Central Sulawesi.

Keywords: *individual characteristics, motivation, workload and personnel performance*

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi termasuk yang menjadi sasaran dalam penelitian yaitu pada Rumah Sakit Madani Provinsi Sulawesi Tengah. Rumah Sakit Daerah Madani merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang telah melakukan beberapa kali perubahan. Rumah Sakit Daerah Madani awalnya merupakan satu-satunya Rumah Sakit Jiwa Pemerintah Pusat di Provinsi

Sulawesi Tengah yang dikelola oleh Dirjen Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, tetapi tahun 2001 diserahkan pengelolaannya kepada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.

Tiap anggota organisasi memiliki karakteristik yang berbeda mereka memiliki kemampuan, kepercayaan, pengharapan, kebutuhan, serta pengalaman masa lalu yang berbeda dengan individu lainnya. Sejumlah sifat yang berbeda tersebut merupakan

karakteristik individual dalam membentuk perilaku individu dalam suatu organisasi (Thoah, 2003)

Organisasi merupakan wadah bagi individu untuk mencapai tujuan, baik tujuan pribadi maupun tujuan organisasi. Dalam suatu organisasi perbedaan individu adalah hal yang biasa. Individu yang berlainan akan mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda pula.

Karakteristik adalah ciri tertentu dari individu untuk dibedakan satu dengan lainnya, baik dalam hal sikap maupun perilaku (Mathis dan Jackson 2002). Konsep karakteristik individu dalam penelitian ini dijabarkan dalam 4 (empat) indikator, yaitu: minat, jati diri, kepribadian dan latar belakang sosial. Winardi (2004), mengemukakan karakteristik individu mencakup sifat-sifat berupa kemampuan dan keterampilan, latar belakang keluarga, sosial dan pengalaman, umur, jenis kelamin dan

lainnya yang mencerminkan sifat demografis tertentu.

Menurut McClelland dalam Arep dan Hendri (2003), motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka. Konsep motivasi dalam penelitian ini dijabarkan dalam 3 (tiga) indikator, yaitu: kebutuhan prestasi, kebutuhan kerja sama dan kebutuhan kekuasaan.

Motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Robbins, 2001), ada tiga elemen kunci dalam motivasi yaitu: upaya, tujuan organisasi dan kebutuhan. Hal ini merupakan ukuran intensitas, bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi, sehingga motivasi merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan kinerja pegawai, sumber daya manusia yang siap dan mampu untuk maju bersama organisasi merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan normal waktu.

Menurut Prihatini, (2007), mengemukakan beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Indikator beban kerja dalam penelitian ini dijabarkan dalam 2 (dua) indikator, yaitu:

a. Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti: tugas

(Task), organisasi kerja dan lingkungan kerja.

b. Faktor internal, yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stressor*, seperti: faktor somatik dan faktor psikis.

Kinerja adalah hasil yang dicapai terhadap pokok dan fungsi dari pegawai dalam kurun waktu tertentu (Byars dan Rue, 2008). Penilaian kinerja pada penelitian ini dilakukan oleh atasan dengan membandingkan antara beban tugas dan hasil pelaksanaannya dari masing-masing pegawai yang menjadi responden meliputi capaian kinerja yang dijabarkan dalam 3 (tiga) indikator, yaitu: usaha, kemampuan dan persepsi tugas.

Mathis dan Jackson (2006), mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain; kuantitas keluaran, kualitas keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode verifikatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah yang khusus bertugas di Instalasi Kesehatan Jiwa dan Umum yang berjumlah 80 orang.

Teknik Pengambilan dan Pengumpulan Data

Teknik utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik kuesioner yaitu usaha untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pernyataan secara tertulis kepada responden untuk

dijawab secara tertulis. Pernyataan dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan responden untuk menjawab. Setiap pernyataan yang diberikan kepada responden untuk dijawab terdiri dari lima jawaban dan responden memilih salah satu yang dianggap paling tepat. Teknik ini didukung oleh observasi, yakni melakukan pengamatan langsung mengenai perilaku dan aktivitas karyawan pada objek penelitian.

Selain itu dilakukan wawancara (interview), yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada responden, guna melengkapi sekaligus *cross check* data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Teknik wawancara ini sebagai teknik pendukung untuk memperoleh keakuratan data.

Analisis Data

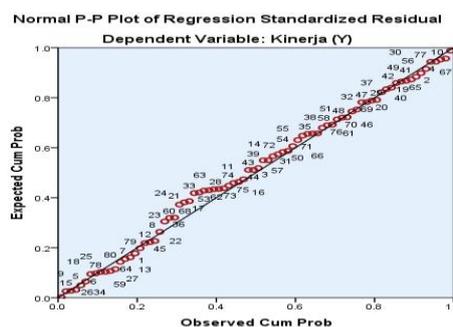
Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Metode analisis kuantitatif untuk melihat pengaruh karakteristik individu, motivasi dan beban kerja terhadap kerja pegawai dengan menggunakan model regresi berganda (*multiple regression*).

Adapun untuk menguji perbedaan diantara responden berkaitan dengan variabel yang diteliti digunakan uji beda melalui teknik *independent sampel t test*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksud untuk mengetahui apakah sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Persamaan regresi yang baik jika memenuhi asumsi normal.

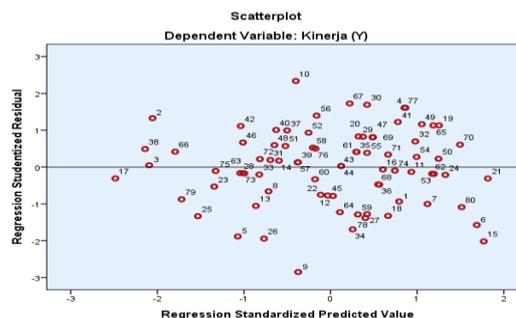


Gambar: 1 Grafik Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa nilai-nilai sebaran data penelitian terletak di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa persyaratan normalitas dapat dipenuhi sehingga dapat digunakan untuk model memprediksikan kinerja guru kedepan.

Uji Heteroskedastisitas

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu yang teratur pada grafik *Scatterplot*. Hasil analisis uji heteroskedastisitas ditunjukkan dalam grafik berikut:



Gambar: 2 Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 2 terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini memberi makna bahwa persamaan regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Kriteria uji multikolinearitas didasarkan pada nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai ini tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Tabel 1 Hasi Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
	Tolarance	VIF
Karakteristik Individu (X ₁)	0.998	1.002
Motivasi (X ₂)	0.982	1.018
Beban kerja X ₃)	0.981	1.020

Sumber: Data diolah (2015)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa diantara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Dimana nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 sebagaimana yang disyaratkan.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis dilakukan melalui bantuan aplikasi komputer SPSS versi 20 dengan ringkasan hasil sebagai berikut:

Tabel 2 Ringkasan Hasil Regresi Linear Berganda

No.	Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		t hitung	Sig t
		B	Std. Error		
1	Karakteristik Individu (X ₁)	0,207	0,157	1,321	0,075
2	Motivasi (X ₂)	0,649	0,176	3,688	0,000
3	Beban Kerja (X ₃)	0,428	0,145	2,956	0,034
Constanta = 1,181		F-hitung = 9.991			
Multiple R = 0,644		Sig. F= 0,000			
R Square (R ²)=0,415					

Sumber: Data diolah (2015)

$$Y = 1,181 + 0,207X_1 + 0,649X_2 + 0,428X_3$$

1. *Constanta* sebesar 1,181 merupakan nilai kinerja pegawai pada Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah sebelum dijelaskan oleh variasi nilai karakteristik individu (X₁), motivasi (X₂) dan beban kerja (X₃).
2. Koefisien regresi karakteristik individu (X₁) sebesar 0,207 yang memberi arti semakin baik karakteristik individu maka kinerja pegawai pada Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah juga semakin baik.
3. Koefisien regresi motivasi (X₂) sebesar 0,649 yang memberi arti semakin baik motivasi pegawai maka kinerja pegawai

pada Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah juga semakin baik.

4. Koefisien regresi beban kerja (X₃) sebesar 0,428 yang memberi arti semakin baik beban kerja pegawai maka kinerja pegawai pada Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah juga semakin baik.

Hasil Uji Beda menggunakan Independent Sample t test

Nilai probabilita (F Sig) untuk variabel karakteristik individu (X₁), motivasi (X₂) dan beban kerja (X₃) lebih besar dari alpha 0,05 sehingga untuk membandingkan nilai

rata-rata nilai pegawai instalasi kesehatan jiwa dan umum dipilih asumsi *Equal variances assumed*. Adapun untuk variabel kinerja menunjukkan nilai probabilitas (F_{Sig}) lebih kecil dari α 0,05 sehingga untuk membandingkan nilai rata-rata kinerja pegawai instalasi kesehatan jiwa dan umum dipilih asumsi *Equal variances not assumed*.

Masing-masing nilai t_{sig} lebih besar dari α 0,05 sehingga membuktikan rata-rata karakteristik individu, motivasi, beban kerja dan kinerja pegawai instalasi kesehatan jiwa dan umum adalah tidak berbeda secara signifikan. Artinya perbedaan unit kerja bagi pegawai di instalasi kesehatan jiwa dan umum bukan penyebab utama berbedanya karakteristik individu, motivasi, beban kerja dan kinerja pegawai pegawai.

Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah.

Karakteristik individu, motivasi dan beban kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Pembuktian tersebut didukung oleh nilai korelasi ganda (*multiple R*) sebesar 0,644 yang masuk dalam kategori “kuat” (0,60-0,699) sesuai rentang nilai menurut Sugiono (2010).

Hubungan tersebut bersifat positif sebab arah hubungan tersebut bersifat searah. Kemudian pembuktian itu didukung pula oleh koefisien determinasi ganda (*R square*) sebesar 0,415 atau 41,5%. Nilai kontribusi tersebut menunjukkan besarnya pengaruh simultan dari variabel karakteristik individu, motivasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 58,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan.

Temuan di atas didukung oleh teori dari beberapa ahli seperti Robbins (2006), McClelland (1961), Edward Murray (1957), Miller dan Gordon W. (1970) serta Munandar (2001). Selain itu didukung pula oleh

beberapa hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Ridon (2011), Ardani (2013), Rahman (2013) dan juga Onsu (2011).

Pengaruh Karakteristik Individu (X_1) Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah

Karakteristik individu memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini tentu tidak dapat dikatakan bahwa karakteristik individu tidak penting bagi peningkatan kinerja

Temuan ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Ridon (2011), Ardani (2013) dan Rahman (2013).

Pengaruh Motivasi (X_2) Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah

Motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Para pegawai berusaha mencapai prestasi yang baik. Hal ini tercermin melalui sejumlah indikator seperti para pegawai bekerja secara lebih baik, rajin melakukan pekerjaan, aktif dalam rutinitas dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Temuan ini didukung pula oleh beberapa penelitian yang pernah dilakukan oleh Ardani (2013) dan Rahman (2013).

Pengaruh Beban Kerja (X_3) Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah

Beban kerja merupakan salah satu variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Para pegawai berusaha melaksanakan apa yang menjadi tugasnya.

Pihak Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah telah mengorganisasikan pekerjaan sedemikian rupa sehingga para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Temuan di atas didukung pula oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Onsu (2011).

Perbedaan Karakteristik Individu, Motivasi, beban Kerja dan Kinerja Pegawai Di Instalasi Kesehatan Jiwa dan Instalasi Kesehatan Umum Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah

Hasil uji beda pada karakteristik individu, motivasi, beban kerja dan kinerja pegawai instalasi kesehatan jiwa dan umum pada Rumah Sakit Daerah “Madani” Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa perbedaan tersebut tidak signifikan. Artinya bahwa perbedaan unit kerja bukanlah penyebab berbedanya karakteristik individu, motivasi, beban kerja dan kinerja secara signifikan.

Pegawai secara bersama-sama harus menyesuaikan karakternya dengan apa yang berlaku dilingkungan kerjanya. Jika tidak demikian maka akan terjadi benturan karakter dengan rekan kerjanya bahkan dengan atasannya, olehnya itu tidak ada perbedaan dalam hal ini. Menyangkut penampilan diri, pengendalian emosi dan keinginan untuk berkembang melalui peningkatan jenjang pendidikan tentu semua pegawai menginginkan hal itu

Dalam orientasi kekuasaan, memang seluruh pegawai berorientasi pada pencapaian karir yang lebih baik. Olehnya itu wajar jika seluruh pegawai baik di instalasi jiwa maupun umum dituntut mengejar karir pada tingkat kekuasaan yang lebih tinggi. Mereka dituntut untuk berprestasi, mampu meningkatkan SDM-nya dan sama-sama menjaga hubungan baik dalam situasi apapun. Olehnya itu dalam hal menyangkut motivasi kerja, seluruh pegawai diperlakukan sama dan seluruh pegawai juga dituntut memperlakukan pekerjaannya dengan perlakuan yang sama yaitu menyelesaikan pekerjaannya secara berkualitas sesuai tuntutan

Para pegawai merasa bahwa mereka tidak merasa berat melaksanankan tugasnya. Mereka tetap patuh pada jam kerja yang ditentukan. Jika tiba waktu istirahat maka

seluruh pegawai diberikan kesempatan untuk istirahat. Seluruh pegawai merasa bahwa mereka perlu menjaga kesehatannya sehingga selama ini mereka tidak terganggu dengan lingkungan kerjanya

Para pegawai secara bersama-sama baik di instalasi jiwa maupun umum dituntut untuk melaksanakan tugasnya sesuai apa yang diharapkan. Mereka telah bekerja dengan ikhlas, disiplin dan berusaha mencapai target yang ditentukan. Target dalam hal ini adalah pencapaian hasil kerja sesuai waktu yang ditentukan dan kualitas yang diinginkan

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Karakteristik individu, motivasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di instalasi kesehatan jiwa dan umum Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. Secara parsial karakteristik individu secara positif tidak berpengaruh signifikan sedangkan variabel motivasi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di instalasi kesehatan jiwa dan umum Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah. Tidak ada perbedaan karakteristik individu, motivasi, beban kerja dan kinerja antara pegawai Instalasi kesehatan jiwa dan instalasi kesehatan umum pada Rumah Sakit Daerah Madani Provinsi Sulawesi Tengah.

Rekomendasi

Pimpinan perlu melihat perilaku kerja secara adil. Penting untuk membuat sanksi yang tegas agar memberi efek jera bagi pegawai yang tidak disiplin. Dalam hal pemberian *reward* atau penghargaan perlu dilihat berdasarkan program prioritas bagi pegawai yang bekerja dengan rajin dan patuh dalam melaksanakan aturan yang ada. Tingkat motivasi kerja harus tetap dievaluasi. Program pengembangan karir secara intens harus dilakukan dengan cara mengirim para

tenaga kesehatan baik tenaga medis, paramedis keperawatan maupun non keperawatan untuk belajar di daerah lain atau Negara lain guna meningkatkan ketrampilan kerja. Kualitas pelayanan terutama penerimaan dan pelayanan anggota keluarga pasien dan pasien itu sendiri harus diberi prioritas. Para tenaga kesehatan hendaknya diberi kesempatan yang lebih luas untuk meningkatkan jenjang pendidikannya dan pembebanan terhadap pekerjaan hendaknya melalui pertimbangan yang rasional. Perekrutan tenaga kesehatan harus melalui seleksi yang ketat, mengingat mereka bekerja dalam bidang kesehatan sehingga hidup pasien menjadi taruhan dalam pelayanannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini mendapat perhatian dari berbagai pihak melalui pemeriksaan sehingga penulis patut menyampaikan terima kasih kepada Prof. Dr. Wahid Syafar, S.E., M.S., dan Dr. Saharuddin Kaseng S.E., M.Si., yang penuh kesabaran mengarahkan dan memberi petunjuk selama dalam penulisan artikel ini.

DAFTAR RUJUKAN

Ardani, 2013. Pengaruh karakteristik individu, Motivasi Kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Palu. *Tesis*. Palu : Program Pascasarjana Universitas Tadulako Palu.

Arep, Ishak dan Hendri Tanjung, 2003. *Manajemen Motivasi*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Byars, Lloyed L dan Rue, Leslie W. 2008. *Human Resource Management*, 7 edition. MCGraw-Hill, Irwin.

Mathis, Robert L. dan Jackson, John H, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Mathis, Robert L. dan Jackson, John H, 2006. *Human Resource Management*, Alih Bahasa Salemba Empat Jakarta

McClelland, David. 1961. *The Achieving Society*. New Jersey: Van Nonstrand Company, Inc

Munandar, 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi Peninjauan Faktor Individu, Pekerjaan dan Lingkungan*. Jakarta : CV Karunia

Prihatini, 2007, Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stress Kerja Perawat di tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang, *Tesis* Universitas Sumatra Utara

Rahman, 2013. Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi dan Budaya kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Donggala *Tesis*. Palu : Program Pascasarjana Universitas Tadulako Palu.

Ridon, 2011, Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Organisasi terhadap Pengembangan Karir Guru Sekolah Dasar pada Kecamatan Banawa Selatan. *Tesis*. Palu : Program Pascasarjana Universitas Tadulako Palu.

Robbins, 2001. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta : PT Prenhalindo

Robbins, 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12. Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung

Thoha, Miftah, 2003. *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tirxa Cicilia Onsu, 2011, Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Cabang Palu *Tesis*. Palu : Program Pascasarjana Universitas Tadulako Palu.

Winardi, 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Edisi Revisi. Jakarta : PT Kencana Prenada Media Group.