

**PENGARUH KOMPETENSI, *QUALITY OF WORK LIFE* DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI (*The Effect of
Competence, Quality of Work Life and Work Loads on Employee's Satisfaction*)**

Jasib

vasibsampe@gmail.com

Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Halu Oleo

Nurwati

nurwati.husin@yahoo.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Nasrul

nasrul_pdia@yahoo.com

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo

Info Jurnal	Abstract
<i>Sejarah Artikel:</i> Diterima 04-06-2019 Disetujui 20-07-2019 Dipublikasikan 15-08-2019 Keywords: <i>competence, quality of work life, workload and employee job satisfaction</i> Klasifikasi JEL: H10, H11	<i>This study aims to examine and analyze the effect of competencies, quality of work life and workload on employee job satisfaction in the ministry of the city / land office of the city of Southeast Sulawesi Province. This research is a quantitative approach. The population in this study were employees in the ministry of the city / municipal land office of the city of Southeast Sulawesi with a sample of employees of 42 people. The analysis used multiple regression analysis with the help of IBM MSS software 22. The results showed that (1) competence, quality of work life and workload had a positive and significant effect on employee job satisfaction, (2) competence had a positive and significant effect on employee job satisfaction, (3) quality of word life has a positive and significant effect on employee job satisfaction, and (4) workload has a positive and significant effect on employee job satisfaction.</i>

I. PENDAHULUAN

Salah satu langkah strategis untuk mengembangkan kemampuan organisasi yaitu melakukan upaya penyempurnaan perilaku manusia sebagai sumberdaya yang memegang peranan penting dalam menjalankan tugas-tugas di dalam organisasi, sehingga semua tugas dapat terlaksana secara efektif, efisien, dan produktif. Pegawai Negeri Sipil sebagai abdi pemerintah dan abdi masyarakat diuntut untuk menunjukkan kinerja dan memberikan peranan yang optimal dalam pembangunan nasional. Dalam mewujudkan pembangunan nasional di perlukan juga pembangunan aparatur pemerintah yakni Pegawai Negeri Sipil yang akan di arahkan agar terwujudnya Administrasi Negara yang mampu menjamin kelancaran dan keterpaduan tugas, fungsi penyelenggaraan pemerintah, dan sistem administrasi negara yang handal, professional, efisien dan efektif.

Sumber daya manusia sangat penting bagi suatu organisasi untuk mengelola, mengatur, dan memanfaatkan Pegawai Negeri Sipil, sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk dapat tercapainya tujuan organisasi. Walaupun di dukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan pemerintah tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumberdaya manusia merupakan kunci pokok yang harus di perhatikan dengan segala kebutuhannya.

Edi Suswardji, *et.al.*, (2012) menyatakan untuk mencapai keberhasilan diperlukan landasan yang kuat salah satunya yaitu kompetensi, baik kompetensi karyawan, pemimpin dan organisasi dengan begitu dapat diketahui bahwa kompetensi sangat penting untuk mencapai tujuan dalam organisasi dengan sukses. Begitu pula menurut Moeheriono (2009) kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Boulter *et.al.*, (2009) berpandangan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Kompetensi dibutuhkan perusahaan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaan, dan beberapa perusahaan menetapkan standar kompetensi yang dibutuhkan perusahaan untuk para pegawainya.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berharga, maka instansi bertanggung jawab untuk memelihara kualitas kehidupan kerja (QWL) dan membina tenaga kerja agar bersedia memberikan sumbangannya secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi dan kepuasan kerja(Pruijt, 2003).

Everly dkk (2001) menyatakan bahwa beban kerja adalah keadaan pekerjaan yang dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja.

II. TINJAUAN LITERATUR

Kompetensi

Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku yang harus dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya Pramudyo (2010). Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2009), kompetensi merupakan keinginan untuk memberikan dampak pada orang lain dan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui strategi membujuk dan memengaruhi. Menurut Grote (dalam Pramudyo, 2010), kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja, yaitu siapa yang berkinerja baik dan kurang baik tergantung pada kompetensi yang dimilikinya, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

Kualitas Kehidupan Kerja *Quality of Work Life (QWL)*

Istilah *Quality of Work Life (QWL)* atau kualitas kehidupan kerja pertama kali diperkenalkan pada Konferensi Buruh Internasional pada tahun 1972, tetapi baru mendapatkan perhatian setelah United Auto Workers dan General Motor berinisiatif mengadopsi praktek QWL untuk mengubah sistem kerja.

Program QWL mula-mula dipusatkan pada kebutuhan para pekerja wanita dan kemudian diperluas kepada semua karyawan. QWL merumuskan bahwa setiap proses kebijakan yang diputuskan oleh perusahaan merupakan sebuah respon atas apa yang menjadi keinginan dan harapan pegawai mereka. Hal itu diwujudkan dengan berbagi persoalan dan menyatukan pandangan mereka (organisasi dan pegawai).

Cascio (2006) menyatakan bahwa ada dua cara dalam menjelaskan QWL, yaitu: Pertama, QWL dipandang sebagai sekumpulan persepsi karyawan mengenai rasa aman dalam bekerja, kepuasan kerja dan kondisi untuk dapat tumbuh dan berkembang sebagai manusia. Kedua, QWL dipandang sebagai sekumpulan sasaran yang ingin dicapai melalui kebijakan organisasi seperti: kondisi kerja yang aman, keterlibatan kerja, kebijakan pengembangan karir, kompensasi yang adil dan lain-lain. Secara singkatnya, Cascio (2006) menyatakan bahwa *"QWL in terms of employees perceptions of their physical and mental well-being of work."* Diartikan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi karyawan akan kesejahteraan mental dan fisik mereka di tempat kerja.

Beban Kerja

Beban kerja merupakan konsekuensi dari kegiatan yang diberikan kepada pekerja yang dalam beberapa dekade terakhir semakin meningkat. Pada pekerja kreatif, beban kerja merupakan kontributor penting terhadap timbulnya stres kerja akibat permintaan lingkungan yang dialami individu. Bila ini berlebihan maka dapat menyebabkan pekerja melakukan kesalahan hingga berdampak pada kesehatan. Permasalahan yang harus diselesaikan pertama kali adalah apakah beban kerja merupakan karakteristik objektif dari lingkungan kerja atau subjektif persepsi pekerja itu sendiri (Johnson, 2006).

Dalam kutipan Kasmarani (2012), beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas yang diberikan, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Sehingga untuk mencapai beban kerja normal dalam arti volume pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan kerja cukup sulit, yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan meskipun penyimpangannya kecil.

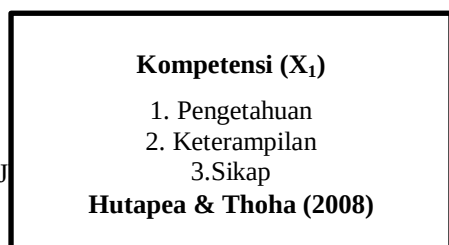
Kepuasan Kerja

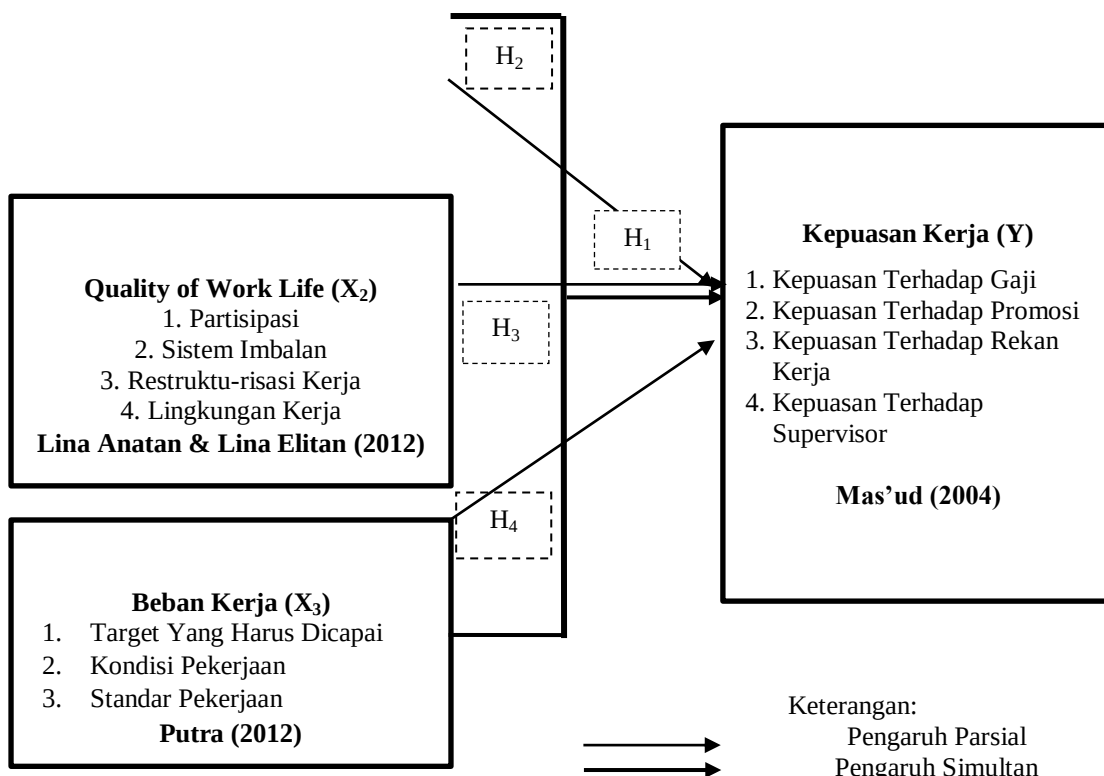
Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. Untuk menciptakan tenaga kerja atau pegawai yang berprestasi dan terampil diperlukan adanya unsur kepuasan lahiriah dan batiniah dalam diri pegawai itu sendiri.

Kebijaksanaan kantor serta memperhatikan tingkat kebutuhan hidup pegawai merupakan hal terpenting dalam pengukuran tingkat kepuasan, melalui tingkat kepuasan inilah semua tujuan kantor akan lebih mudah dicapai. Selain akan menghasilkan mutu tenaga yang ahli juga akan mendapatkan tenaga yang terampil, maka kerja akan mendapatkan hasil yang berdaya guna dan hasil guna akan tercapai.

Hubungan Antar Variabel kompetensi, quality of work life, beban kerja, dan kepuasan kerja

Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kompetensi, quality of work life, beban kerja. Karyawan yang mempunyai kompetensi, mempunyai kualitas dalam kerja, dan mampu menanggulangi beban kerja, maka pegawai dapat merasakan kepuasan dalam bekerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskan kerangka konseptual sebagaimana tertera pada gambar berikut:





Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan hasil kajian teori dan hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa kompetensi, *quality of work life*, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya dengan semakin meningkatnya kompetensi dan *quality of work life*, serta semakin baiknya pegawai menyikapi beban kerja maka akan semakin meningkatkan kepuasan kerja. Dengan demikian dirumuskan hipotesis:

H1. Kompetensi, *quality of work life*, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil kajian teori dan hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya dengan semakin meningkat kompetensi pegawai, maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan demikian dirumuskan hipotesis:

H2. Kompetensi pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil kajian teori dan hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa *quality of work life* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya dengan semakin meningkat *quality of work life*, maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan demikian dirumuskan hipotesis:

H3. *Quality of work life* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil kajian teori dan hasil penelitian sebelumnya diketahui bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya dengan semakin meningkat sikap terhadap beban kerja, maka akan meningkatkan kepuasan kerja. Dengan demikian dirumuskan hipotesis:

H4. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

III. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai di Kementrian ATR/BPN Kantor Pertanahan Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara yang berjumlah 42 Pegawai. Analisis deskriptif yang digunakan bertujuan untuk menginterpretasikan mengenai argumen responden terhadap pilihan pernyataan dan distribusi frekuensi pernyataan responden dari data yang telah di kumpulkan. Analisis statistika inferensial yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Multivariate Regression Analysis*. Analisis regresi multivariate adalah metode analisis untuk menguji pengaruh atau hubungan antar variabel, dimana satu variabel terikat matrik di duga berpengaruh dua atau lebih variabel bebas metrics (Hair et al., 2010;5). Tujuan dari analisis regresi multi variat adalah untuk memprediksi perubahan variabel dalam menjelaskan perubahan variabel bebas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan rekapitulasi jawaban responden, dan untuk mempermudah pembacaan hasil dan interpretasi analisis regresi maka digunakan persamaan. Persamaan atau model tersebut berisi konstanta dan koefisien-koefisien regresi yang didapat dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya. Persamaan regresi yang telah dirumuskan kemudian dengan bantuan program SPSS *for windows* dilakukan pengolahan data sehingga didapat persamaan akhir berdasarkan hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Bebas	Standardized Koefisien Regresi (B)	Sig.Parsial (A)	Keputusan Terhadap Hipotesis
Kompetensi (X_1)	0,248	0,033	Diterima
Kualitas Kehidupan Kerja (Qwl) (X_2)	0,654	0,000	Diterima
Beban Kerja (X_3)	0,238	0,040	Diterima
R	= 0,777		
R Square (R^2)	= 0,603		
F Hitung	= 19.279		
Fsign	= 0,000		

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Koefisien regresi untuk variabel kompetensi adalah 0,248. Nilai ini merupakan nilai positif yang mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kompetensi terhadap kepuasan kerja pegawai di kementrian ATR/BPN kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa apabila variabel kompetensi terjadi kenaikan 1 kali, sedangkan variabel bebas lainnya di anggap konstan, atau sama dengan nol, maka variabel terikat yaitu kinerja pegawai di kementrian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara mengalami kenaikan sebesar 0,248 kali.

Koefisien regresi untuk variabel quality of work life (qwl) adalah 0,654. Nilai ini merupakan nilai positif yang mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif antara quality of work life (qwl) terhadap kepuasan kerja pegawai di kementrian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa apabila variabel quality of work life (qwl) terjadi kenaikan 1 kali, sedangkan variabel bebas lainnya di anggap konstan, atau sama dengan nol, maka variabel terikat yaitu kepuasan kerja pegawai di kementrian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara mengalami kenaikan sebesar 0,654 kali.

Koefisien regresi untuk variabel beban kerja adalah 0,238. Nilai ini merupakan nilai positif yang mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif antara beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di kementerian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa apabila variabel beban kerja terjadi kenaikan 1 kali, sedangkan variabel bebas lainnya di anggap konstan, atau sama dengan nol, maka variabel terikat yaitu kepuasan kerja pegawai di kementerian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara mengalami kenaikan sebesar 0,238 kali.

Dalam penelitian ini koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,603 atau (60,3%). Artinya keragaman variabel kompetensi, *Quality Of Work Life* (QWL), beban kerja dan kepuasan kerja pegawai dapat di jelaskan oleh model sebesar 60,3% dan sedangkan adjusted R^2 adalah 0,603 = 60,3% dan sisanya 39,7% di jelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Sehingga model penelitian ini memiliki akurasi atau ketepatan model yang baik. Hasil analisis koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.777 ^a	.603	.572	.27537	.603	19.279	3	38	.000	1.674

Sumber: olahan data tahun 2019

V. KETERBATASAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Kontribusi variabel kompetensi, quality of work life, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja masih relative sedang. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat mengkaji variable lain yang mempengaruhi kepuasan kerja, seperti gaya kepemimpinan.

VI. SIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan sebelumnya, adalah sebagai berikut :

Kompetensi, quality of work life (qwl) dan beban kerja secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal tersebut menunjukan bahwa semakin baik kompetensi, quality of work life (qwl) dan beban kerja seorang pegawai maka semakin baik pula kepuasan kerja pegawai di kementerian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara.

Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal ini menjelaskan bahwa kompetensi telah mampu memberi peningkatan yang baik terhadap kepuasan kerja pegawai di kementerian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara.

Quality of work life (qwl) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal ini menjelaskan bahwa quality of work life (qwl) atau kualitas hidup kerja, telah mampu memberi peningkatan yang baik terhadap kepuasan kerja pegawai di kementerian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara.

Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Hal ini menjelaskan bahwa beban kerja telah mampu memberi peningkatan yang baik terhadap kepuasan kerja pegawai di kementerian atr/bpn kantor pertanahan kota kendari provinsi sulawesi tenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Cascio, W.F., 2001, *Applied Psychology in Personal Management*, 4th Edition, Prentice Hall international Inc.
- Cascio, 2003. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta:erlangga
- Cascio, 2006. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: erlangga
- Everly, & Girdano, D.A.1979. *Controlling Stress And Tension dalam*: Munandar, A. S. 2001. *Stress dan Keselamatan Kerja*. Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta. Penerbit Universitas Indonesia
- Hair., Hult., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* 2nd ed., Sage, Thousand
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Johnson, M. D., (2006) *The Effect Of Workload On Individual And Team Learning*. Effect, And Performance, Disertasi Doktor. Michigan State University, United State America. Di Ambil Dari Proquest Dissertation And Theses Database. (UMI No. 3236339).
- Kasmarani, M. K., (2012). *Pengaruh Beban Kerja Fisik Dan Mental Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol. 1,No, 2, PP. 767-776.
- Mas'ud, F., (2004). *Survey Diagnosis Oeganisasional*. Semarang; Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moeheriono. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor. Ghalia Indonesia. 2009.
- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pramudyo, Anung. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Negeri Dipekerjakan Pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta*. Volume 1, Nomor 1. Yogyakarta. JBTI. 2010.
- Pruijt, Hans, 2003, "Performance and Quality of Work Life", *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 13, p.389-400
- Putra, SR. 2012. *Asuhan Neonates Bayi Dan Balita Untuk Keperawatan Dan Kebidanan*. Jakarta : D-Medika.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. 2009.
- Safrisal, 2004 Analisis Faktor-Faktor Kualitas Kehidupan Kerja Yang Berpengaruh Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan PT. Petronika Gresik. Surabaya
- Sakaran, Uma (2006) *Metode Penelitian Untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat
- Satrohadiwiryo. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesi, Pendekatan Administrasi Dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, (2007) *Manajemen Sumberdaya Manusia Revormasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: revika aditama.
- Siagian, SP. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta
- 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, 2004, metode riset sumberdaya manusia, jember, graha ilmu.
- Suneth, 2012. *Pengaruh Quality Of Word Life Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sulselbar*. Disertasi Untuk Di Terbitkan. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Suswardji, Edi, Rachmat Hasbullah dan Tresna F. "Hubungan Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Universitas Singa perbangsa Karawang", Jurnal Manajemen, Volume 09 Nomor 3, hal 787-788. 2012.
- Sutrisno, edy. 2009. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Usmara, A. 2003. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jogjakarta:Amara Book
- Widyanti. Jhonson, & Waard D.d., (2010). *Pengukuran Beban Kerja Mental Dalam Searching Task Dengan Metode Rating Scalemental Efforn (RSME) JTI Universitas Diponegoro*.
- Winaya, Kuna. 1989. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Lanjutan) Edisi Ketiga*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Denpasar
- Yunus, Edi, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean Tanjung Perak Surabaya*. Jurnal, Surabaya. Dipublikasikan. 2012.
- Yusuf, pawit M. 2010. *Komunikasi Instruksional: Teoti Dan Praktek*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Zin, R. (2004) *Perception Of Professional Engineers Toward Quality Of Word Life And Organizational Commitmen, A Case Study*. Gajahmada Internasional Journal Of Business, 6(3) 323-334.