

**PENGARUH KARAKTER ANALIS DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL  
TERHADAP PRESTASI KERJA ANALIS KREDIT PADA BANK PD. BPR  
SARIMADU KABUPATEN KAMPAR**

**Bustami**

Progran Studi Kewirausahaan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai  
Email : buyabustami2@gmail.com

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh karakter analis dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa: 1) Analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar memiliki karakter yang baik (47.3%) dalam bekerja. 2) Analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar memiliki komitmen yang tinggi (44.7%) dalam melaksanakan pekerjaan. 3) Analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar memiliki prestasi yang cukup baik (40.2%) dalam melaksanakan tugasnya. 4) Terbukti secara bersama-sama karakter analis dan komitmen organisasional memberikan pengaruh yang signifikan (0.000) terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu. Namun secara parsial (sendiri-sendiri) hanya karakter yang mempengaruhi (0.008) sedangkan komitmen organisasional tidak mempengaruhi (0.260) prestasi kerja analis kredit.

**Kata Kunci:** *Prestasi Kerja, Karakter Analis, Komitmen Organisasional*

**Abstract**

The purpose of this study was to analyze the influence of analyst character and organizational commitment on credit analyst work performance at Bank PD. BPR Sarimadu, Kampar Regency. The research method used is a quantitative method. Based on the results of the study note that: 1) Credit analyst at Bank PD. BPR Sarimadu, Kampar Regency has a good character (47.3%) at work. 2) Credit analyst at Bank PD. BPR Sarimadu Kampar Regency has a high commitment (44.7%) in carrying out work. 3) Credit analyst at Bank PD. BPR Sarimadu, Kampar Regency has quite good performance (40.2%) in carrying out its duties. 4) Proven together the character of the analyst and organizational commitment have a significant effect (0,000) on the work performance of credit analysts at PD Bank. BPR Sarimadu. But partially (individually) only the characters that influence (0.008) while organizational commitment does not affect (0.260) the work performance of credit analysts.

**Keywords:** *Job Performance, Analyst Character, Organizational Commitment*

**PENDAHULUAN**

Pengembangan kualitas sumberdaya manusia bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja. Peningkatan prestasi kerja ini diperlukan respon pegawai dalam melaksanakannya. Pengembangan sumberdaya manusia dituntut untuk menghasilkan SDM yang memiliki kemampuan yang memadai dalam melaksanakan berbagai kebijakan yang ditetapkan dalam sebuah organisasi.

Pegawai merupakan sumber daya manusia yang tidak dapat diabaikan dalam menghasilkan hasil suatu organisasi yang perlu mendapatkan perhatian. Sebab apabila tidak diperhatikan akan berdampak pada prestasi kerja. Banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja pegawai. Penelitian terdahulu yang dilakukan Abdullah (2006: 36) tentang kinerja pegawai di lingkungan Dinas Kimpraswil, menemukan

bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, program pendidikan dan pelatihan serta motivasi kerja. Namun demikian terbukti bahwa pengaruh gaya kepemimpinan, program pendidikan dan pelatihan serta motivasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai hanya 44%. Sedangkan 56% lagi dipengaruhi oleh faktor lain.

Berbicara masalah prestasi kerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. Banyak organisasi yang berusaha untuk mencapai sasaran atau kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Untuk itu sangat tergantung dari para pelaksananya, yaitu para pegawainya agar mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi. Untuk itu pula, perhatian hendaknya ditujukan kepada prestasi kerja, suatu wawasan tentang bagaimana bekerja agar mencapai yang terbaik. Ini berarti pimpinan harus dapat memimpin orang-orang dalam melaksanakan kegiatan dan pembinaan sama pentingnya dan sama berharganya dengan kegiatan organisasi. Jadi, fokusnya adalah kepada kegiatan bagaimana usaha untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan prestasi kerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari.

Penelitian ini mengambil tema masalah prestasi kerja analisis kredit dalam melaksanakan tugasnya di Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar. Bank ini adalah milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar. Bank ini memiliki 1 (satu) Kantor Pusat di Bangkinang 3 (tiga) kantor Cabang yaitu cabang Ujung Batu, Cabang Lipat Kain dan Cabang Pekanbaru serta 7 (tujuh) Kantor Pelayanan Kas. Penelitian ini memfokuskan pada masalah prestasi kerja analisis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar, dimana diketahui bahwa tunggakan kredit sudah menjadi masalah yang mengkuatirkan pada setiap perusahaan perbankan.

Rencana penelitian pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar dengan alasan bahwa Bank PD. BPR Sarimadu merupakan bank milik pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar yang mana pegawai yang bekerja merupakan putra daerah atau anak watan khususnya Kabupaten Kampar, kemudian diikuti dengan Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar telah berulang kali memberikan pelatihan kepada pegawainya khususnya analisis kredit dengan tujuan agar kredit yang disalurkan benar-benar mendapatkan perlakuan sebagaimana mestinya sehingga terhindar dari masalah kredit macet. Selain itu juga masih ditemukan gejala yang mengarah kepada komitmen pegawai yang rendah, dimana pegawai yang sudah menjadi pegawai tetap lebih cenderung santai dalam bekerja dan tidak kurang adanya tekanan dari manajemen dalam melaksanakan tugasnya.

Selain itu juga bila dikaitkan dengan masalah masalah pegawai yang bekerja pada Bank PD. BPR Sarimadu lebih memberdayakan tenaga kerja lokal atau putra daerah Kabupaten Kampar, kemudian masalah komitmen dari pegawai dalam menjalankan bisnis perbankan mestinya tidak diragukan lagi dan bahkan Bank PD. BPR Sarimadu telah memberikan beberapa kali pelatihan dalam rangka pengembangan pegawai dalam bekerja khususnya berkaitan dengan masalah analisis kredit. Bank PD. BPR Sarimadu juga sudah berusaha dalam hal perekrutan pegawai secara profesional dengan melakukan berbagai macam tahapan seleksi dengan tujuan untuk mendapatkan calon pegawai yang memiliki kompetensi yang baik serta mampu untuk menghadapi pesaing dengan perbankan lainnya. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik menelitinya dalam sebuah penelitian yang berjudul "Pengaruh Karakter Analisis Dan Komitmen Organisasional Terhadap Prestasi Kerja Analisis Kredit Pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar".

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey dengan metode kuantitatif yang bertujuan untuk membuat gambaran atau lukisan sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki sehingga keadaan di lapangan dapat digambarkan dengan data yang

diperoleh dilapangan. Sampel penelitian adalah analis kredit yang berjumlah 46 orang dan seluruh populasi dijadikan sampel dengan menggunakan metode sensus.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian ditemukan bahwa seluruh jawaban tentang variabel Y yaitu prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR. Sarimadu, maka dapat disusun rekapitulasi data sebagai berikut:

**Tabel 1. Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Prestasi Kerja Analis Kredit**

No	Prestasi Kerja (Y)	Pilihan Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Kualitas	0	154	70	6	0	230
		0.0%	67.0%	30.4%	2.6%	0.0%	100.0%
2	Kuantitas	0	32	76	76	0	184
		0.0%	17.4%	41.3%	41.3%	0.0%	100.0%
3	Supervisi	0	63	61	14	0	138
		0.0%	45.7%	44.2%	10.1%	0.0%	100.0%
4	Kehadiran	10	35	52	41	0	138
		7.2%	25.4%	37.7%	29.7%	0.0%	100.0%
5	Konservasi	1	52	111	66	0	230
		0.4%	22.6%	48.3%	28.7%	0.0%	100.0%
Jumlah		11	336	370	203	0	920
Persentase		1.2%	36.5%	40.2%	22.1%	0.0%	100.0%

Tabel di atas menunjukkan bahwa prestasi kerja analis kredit dominan jawaban adalah netral (40.2%). Yang berarti bahwa analis kredit cukup berprestasi dalam melaksanakan tugasnya. Terlihat dari Item kualitas kerja analis kredit dominan jawaban adalah setuju (67%), Item kuantitas kerja analis kredit dominan jawaban adalah tidak setuju (41.3%), Item supervisi yang dibutuhkan analis kredit dominan jawaban adalah setuju (45.7%), Item kehadiran analis kredit dominan jawaban adalah netral (37.7%), Item konservasi peralatan kerja analis kredit dominan jawaban adalah netral (48.3%).

**Tabel 2. Rekapitulasi jawaban Responden tentang Karakter Analis Kredit**

No	Karakter Analis Kredit (X1)	Pilihan Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Persepsi diri	1	91	66	26	0	184
		0.5%	49.5%	35.9%	14.1%	0.0%	100.0%
2	Persepsi pekerjaan	8	77	61	38	0	184
		4.3%	41.8%	33.2%	20.7%	0.0%	100.0%
3	Persepsi lingkungan	0	111	65	8	0	184
		0.0%	60.3%	35.3%	4.3%	0.0%	100.0%
4	Persepsi pencapaian hasil	1	87	71	25	0	184
		0.5%	47.3%	38.6%	13.6%	0.0%	100.0%
5	Persepsi aktualisasi diri	1	69	85	29	0	184
		0.5%	37.5%	46.2%	15.8%	0.0%	100.0%
Jumlah		11	435	348	126	0	920
Persentase		1.2%	47.3%	37.8%	13.7%	0.0%	100.0%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada karakter analis kredit dominan jawaban adalah setuju (47.3%). Hal ini dilihat dari persepsi terhadap diri analis kredit dominan jawaban adalah setuju (49.5%), persepsi

terhadap pekerjaan kredit dominan jawaban adalah setuju (41.8%), persepsi terhadap lingkungan kerja analis kredit dominan jawaban adalah setuju (60.3%), Persepsi terhadap hasil yang dicapai analis kredit dominan jawaban adalah setuju (47.3%), Persepsi terhadap aktualisasi diri analis kredit dominan jawaban adalah netral (46.2%).

Berikut ini deskripsi jawaban responden tentang komitmen organisasional analis kredit pada Bank PD Sarimadu.

**Tabel 3. Rekapitulasi jawaban Responden tentang Komitmen Organisasional Analis Kredit**

No	Komitmen Organisasional (X2)	Pilihan Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Afektif	0	129	105	42	0	276
		0.0%	46.7%	38.0%	15.2%	0.0%	100.0%
2	Continuence	2	62	65	55	0	184
		1.1%	33.7%	35.3%	29.9%	0.0%	100.0%
3	Normatif	0	138	97	41	0	276
		0.0%	50.0%	35.1%	14.9%	0.0%	100.0%
	Jumlah	2	329	267	138	0	736
	Persentase	0.3%	44.7%	36.3%	18.8%	0.0%	100.0%

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada komitmen organisasional analis kredit dominan jawaban adalah setuju (44.7%). Ini berarti bahwa analis kredit memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Dilihat dari komitmen afektif analis kredit dominan jawaban adalah setuju (46.7%). Kemudian komitmen continuence analis kredit dominan jawaban adalah netral (35.3%) dan Komitmen normatif analis kredit dominan jawaban adalah setuju (50%).

Pengukuran pengaruh karakter analis kredit dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja diukur dengan persamaan regresi linier berganda yaitu dengan tingkat keyakinan 95% dan toleransi kesalahan 5% atau 0,05. Kemudian teknis pengukurannya menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 17. Berikut ini hasil pengukuran yang selanjutnya dapat diartikan maksud dari angka-angka yang tertera sebagai berikut:

**Tabel 4. Nilai Koefisien Regresi dan Nilai Signifikansi Pengaruh Karakter Analis dan Komitmen Organisasional terhadap Prestasi Kerja Analis Kredit pada Bank. PD. BPR. Sarimadu.**

Variabel penelitian	Perhitungan		
	Beta	t	Sig
Konstansta	1,389		
Karakter analis kredit	0,373	2,782	0,008
Komitmen organisasional	0,157	1,141	0,260
r 0.556 R Square 0,309 F Hitung 9.598 Sig 0,000			

Hasil analisa kuantitatif tentang pengaruh karakter analis dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu dapat dilihat pada penjelasan berikut:

1. Nilai besarnya pengaruh karakter analis dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu dapat dilihat dari nilai

Koefisien regresi dengan tanda B yaitu 0.373 untuk karakter analis dan 0.157 untuk komitmen organisasi.

- a. Nilai  $B_1 = 0.373$ , artinya besarnya pengaruh karakter analis sebesar 0.373 terhadap prestasi kerja dimana apabila karakter diperbaiki sebesar satu satuan maka prestasi kerja analis kredit akan meningkat sebesar 0,373 satuan. Peningkatan ini bernilai positif, yang bermakna semakin tinggi karakter semakin berprestasi analis kredit.
  - b. Nilai  $B_1 = 0.157$ , artinya besarnya pengaruh komitmen organisasi analis sebesar 0.157 terhadap prestasi kerja dimana apabila komitmen organisasi diperbaiki sebesar satu satuan maka prestasi kerja analis kredit akan meningkat sebesar 0,157 satuan. Peningkatan ini bernilai positif, yang bermakna semakin baik komitmen organisasi semakin berprestasi analis kredit.
2. Pengujian hipotesis menurut pengaruh karakter analis dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi dengan tanda sig yaitu masing-masing 0,008 untuk karakter analis, 0.260 untuk komitmen organisasi.
- Nilai 0,008 berarti: pada tingkat keyakinan 95% dan toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Maka menjadi standar dalam pembuktian apakah karakter analis memberikan pengaruh terhadap prestasi kerja analis kredit. Hal ini bermakna apabila hasil signifikansi dengan nilai lebih kecil dibandingkan dengan nilai standar (0,05) maka dapat dinyatakan variabel karakter analis mempengaruhi prestasi kerja. Begitu pula sebaliknya apabila hasil signifikansi dengan nilai lebih besar dibandingkan dengan nilai standar (0,05) maka dapat dinyatakan variabel karakter analis tidak mempengaruhi prestasi kerja. Hasil perhitungan signifikansi dengan tanda sig 0,008 menunjukkan bahwa lebih kecil dibandingkan dengan 0,05. Maka terbukti bahwa karakter analis mempengaruhi prestasi kerja.
- Nilai 0,260 berarti: pada tingkat keyakinan 95% dan toleransi kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Maka menjadi standar dalam pembuktian apakah komitmen analis memberikan pengaruh terhadap prestasi kerja analis kredit. Hasil perhitungan signifikansi dengan tanda sig 0,260 menunjukkan bahwa lebih besar dibandingkan dengan 0,05. Maka terbukti bahwa komitmen organisasi tidak mempengaruhi prestasi kerja.
3. Pengujian hipotesis menurut secara bersama-sama pengaruh karakter analis dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi dengan tanda sig yaitu masing-masing 0,000 dan hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama karakter analis dan komitmen organisasional mempengaruhi prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu.
4. Besarnya pengaruh secara bersama-sama pengaruh karakter analis dan komitmen organisasional terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu yaitu sebesar 30.9% dan sisanya 69.1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai dalam bekerja dan atau prestasi kerja. Menurut Griffin dan Moorhead (1986:217) bahwa prestasi kerja adalah suatu kumpulan total dari perilaku kerja yang ada pada pekerja. Kemudian Mitriani (1995:109) mengemukakan bahwa prestasi kerja bila ditinjau dari segi proses adalah sebagai seperangkat proses untuk menciptakan pemahaman bersama mengenai apa yang harus dicapai. (bagaimana hal itu harus dicapai), serta bagaimana mengatur orang dengan cara yang dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya tujuan. Hal senada juga disampaikan oleh Widodo (2001: 47) bahwa prestasi kerja atau kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja

Siagian, (1995: 224) mengemukakan bahwa penilaian prestasi kerja perlu dilakukan secara formal berdasarkan kriteria yang ditetapkan secara objektif serta didokumentasikan secara sistematis. Lester dan Newstrom (1996: 218), mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dinilai dalam penelitian prestasi kerja dapat

dikelompokkan dalam dua kategori: faktor objektif dan faktor subjektif. Faktor objektif memfokuskan pada fakta yang bersifat nyata dan hasil-hasil yang dapat diukur seperti : kuantitas kerja, kualitas kerja, kehadiran. Sedangkan faktor subjektif cenderung opini, seperti mengenai : sikap, kepribadian, inisiatif, kerajinan, penyesuaian diri dan potensi untuk maju. Ivancevich dan Donnely (1993) menyebutkan bahwa pengukuran prestasi kerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk mengukur kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Selanjutnya Salim & Woodward (1992), melihat prestasi kerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektivitas dan persamaan pelayanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Zeithaml dkk (1990) bahwa prestasi kerja tidak hanya dilihat dari hasilnya saja, tetapi menyangkut pula bagaimana proses pemberian pelayanan publik tersebut.

Karakter berkaitan dengan penilaian kepribadian seseorang. Menurut pendapat Palan (2007: 9) Karakter merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi. Penglihatan yang baik karakteristik pribadi yang diperlukan ahli bedah, seperti juga mengendalikan diri dan kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan. Menurut Ubaedy (2007: 154) karakter itu adalah kesiapan seseorang dalam mentransfer skill dan pengetahuan terhadap situasi baru, lingkungan baru atau tugas-tugas baru. Disimpulkan bahwa karakter adalah tentang bagaimana seseorang dapat mempersepsikan, menilai dan mencitrakan diri sendiri.

Menurut Porter (1974: 69) komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seorang dalam suatu organisasi tertentu. Dilain pihak Becker (1960: 141) menggambarkan komitmen sebagai kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan yang lainnya (berhenti bekerja). Allen (1990) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sebuah konsep yang memiliki tiga dimensi, yaitu *affective*, *normative* dan *continuance commitment*. *Afektif commitment* adalah tingkat seberapa jauh seorang karyawan secara emosi terikat, mengenal dan terlibat dalam organisasi. *continuance commitment* adalah suatu penilaian terhadap biaya yang terkait dengan meninggalkan organisasi seperti harapan terhadap tunjangan dan pensiun. Disimpulkan bahwa komitmen organisasi sebagai sesuatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif terhadap pekerjaannya dengan kata lain komitmen mengisyaratkan hubungan seseorang dengan aspek-aspek tertentu secara aktif terhadap pekerjaannya dalam suatu organisasi

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa Karakter analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar memiliki karakter yang baik dalam bekerja. Komitmen organisasional pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar analis kredit memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan. Prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu Kabupaten Kampar analis kredit cukup berprestasi dalam melaksanakan tugasnya. Namun belum baiknya pelaksanaan analis nasabah dilakukan berdasarkan jumlah permohonan yang masuk. Kemudian juga rendahnya pencapaian target diperoleh analis kredit dalam setiap priode serta analis kredit kurang dijadikan standar dalam memberikan fasilitas kredit kepada nasabah serta analis kredit kurang memberikan solusi pada setiap persoalan yang terjadi pada nasabah kredit. Terbukti secara bersama-sama karakter analis dan komitmen organisasional memberikan pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja analis kredit pada Bank PD. BPR Sarimadu. Namun secara parsial (sendiri-sendiri) hanya karakter yang mempengaruhi sedangkan komitmen organisasional tidak mempengaruhi prestasi kerja analis kredit.

## DAFTAR PUSTAKA

Allen. 1990. *Management and Organization*. Tokyo: McGraw-Hill Book Kogakusha Ltd.  
Becker WM, Kleinsmith LJ, Hardin J. 2000. *The World of the Cell*. Ed 4. The Benjamin Publishing Company.

- Griffin dan Moorhead. 1986. *Job Satisfaction Da Organizinonal Commitment*. New York:John Witley.
- Ivancevich dan Donnely. 1993. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta:Erlangga.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* , Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Mitrani, A. 1995. *Manajemen SDM Berdasarkan Kompetensi*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Palan, R. 2007. *Competency Management:Teknis Mengimplementasikan SDM Berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Jakarta:PPM
- Porter. L. W., R. M. Steers, R. T. Mowday, dan P. V. Boulian. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turn Over Among Psyatric Tehnicians. *Journal of Applied Psychology* 59. pp. 603-609.
- Salim dan Woodward, 1992, *Perencanaan Pembangunan dan Pemerataan*, Jakarta: LPFE-UI
- Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Ubaedy, An. 2007. *Kompetensi Kunci dalam Berkompetisi*. Jakarta:Career, Business & Life, Bee Media.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cedekia.
- Zeithaml dkk. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*. Inc. New York:The Free Press A. Division of Macmillian.