

## PENGARUH KEPATUHAN TERHADAP PERILAKU ETIS KARYAWAN PADA PT BANK YUDHA BHAKTI Tbk. JAKARTA

### THE INFLUENCE OF COMPLIANCE TOWARDS EMPLOYEE ETHICAL BEHAVIOUR IN PT BANK YUDHA BHAKTI Tbk. JAKARTA

Safira Luthfia Rahmi<sup>1</sup>, Muhammad Yahya Arwiyah<sup>2</sup>

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1</sup>safira.luthfia@gmail.com, <sup>2</sup>yahya@telkomuniversity.ac.id

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepatuhan terhadap perilaku etis karyawan pada PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan *probability sampling* dengan teknik *random sampling*, sampel berjumlah 63 karyawan dari total populasi sebanyak 170 karyawan dengan tingkat signifikansi 10%. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan kedua variabel dari seluruh dimensi memperoleh rata-rata dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana dan uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku etis.

**Kata Kunci : Kepatuhan, Perilaku Etis, Sumber Daya Manusia**

#### Abstract

*This study aims to determine the influence of compliance towards employee ethical behavior at PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta.*

*The method used in this study is quantitative with a type of descriptive research. Researchers use probability sampling with random sampling techniques, a sample of 63 employees from a total population of 170 employees with a significance level of 10%. The analysis technique used is simple regression analysis.*

*The results of the descriptive analysis showed that the two variables from all dimensions obtained an average in the good category. Based on the results of simple regression analysis and hypothesis testing, it can be concluded that compliance has a positive and significant effect on ethical behavior. Keywords: Coaching, Employee Performance, Human Resources*

*Keywords: Compliance, Ethical Behaviour, Human Resource*

#### 1. Pendahuluan

sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuhan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia juga merupakan faktor penentu keberhasilan pelaksanaan organisasi yang efektif. Menurut Ricky W. Griffin (2003:414) semakin pentingnya sebuah sumber daya manusia yang berakar dari meningkatnya kerumitan hukum, kesadaran bahwa sumber daya manusia merupakan sebuah alat berharga bagi peningkatan produktivitas dan kesadaran mengenai biaya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang lemah.

Melihat pentingnya sumber daya manusia, banyak karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh atau berperilaku etis (baik) dalam suatu perusahaan, tetapi ada juga yang bekerja di luar perkiraan atau tidak terkontrol sehingga dapat membawa karyawan kearah perilaku yang tidak baik atau perilaku tidak etis. Disamping itu, menurut Ricky W. Griffin (2006:58) perilaku tidak etis merupakan perilaku yang tidak sesuai dengan norma sosial yang diterima secara umum. Perilaku tidak etis muncul karena karyawan itu sendiri merasa tidak puas dan kecewa dengan hasil yang di dapat dari perusahaan, serta lemahnya pengawasan manajemen yang dapat membuka peluang atau keleluasaan karyawan untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan perusahaan. Untuk meminimalisir

tendensi kecurangan tersebut, perusahaan dituntut untuk mampu mendorong terbentuknya perilaku etis pada karyawannya.

Lingkungan kerja pun dapat menjadi faktor yang mempengaruhi etika individu seseorang. Semakin seringnya pimpinan dan karyawan melakukan aktivitas yang tidak etis bahkan ilegal, maka banyak perusahaan yang mengambil langkah untuk meningkatkan perilaku etis di lingkungan kerjanya, antara lain dengan menetapkan kode etik (Griffin dan Ebert, 1998). Seperti halnya pada PT Bank Yudha Bhakti Tbk. memiliki kode etik manajemen yang dikeluarkan untuk ditaati setiap karyawan perusahaan. Sampai dengan akhir tahun 2017, pokok-pokok kode etik manajemen itu terdapat pada surat keputusan direksi PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Adapun pokok-pokok kode etik yang tersirat adalah :

- 1) Patuh dan taat kepada ketentuan perundang undangan dan peraturan yang berlaku, baik eksternal maupun internal.
- 2) Melakukan pencatatan dengan benar mengenai setiap transaksi yang berkaitan dengan kegiatan Bank.
- 3) Menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
- 4) Tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi.
- 5) Menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
- 6) Menjaga kerahasiaan debitur dan Bank.
- 7) Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan terhadap kegiatan ekonomi, sosial dan lingkungan.
- 8) Tidak menerima hadiah atau imbalan apapun yang dapat memperkaya diri pribadi maupun keluarganya sehingga mempengaruhi pendapat profesionalnya.
- 9) Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.

Selain itu bagi karyawan perusahaan selain pemberlakuan melalui Surat Keputusan tersebut, pada tahun buku 2014 dilaksanakan sosialisasi ketentuan-ketentuan terkait kode etik dan benturan kepentingan yaitu pada bulan September (tanggal 6 dan tanggal 13) yang diikuti sebanyak 94 karyawan PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Dan juga sebagai informasi, pada tanggal 8 Mei 2015 PT Bank Yudha Bhakti Tbk. telah melaksanakan penandatanganan “Pakta Integritas“ oleh segenap jajaran di lingkungan Bank (Direksi, Dewan Komisaris dan Karyawan) yang isinya pokok-pokok kode etik yang harus diikuti sebagai profesional/pekerja yang bekerja di bidang perbankan.

Sebagian besar perusahaan memiliki kode etik untuk mendorong para karyawan berperilaku secara etis. Namun, kode etik saja belum cukup sehingga pihak pemilik dan manajer perusahaan harus menetapkan standar etika yang tinggi agar tercipta lingkungan pengendalian yang efektif dan efisien. Kesadaran etika dan sikap profesional pun harus ada dalam diri seorang karyawan perbankan, mengingat bahwa profesi tersebut sangat membutuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas yang diberikan. Adanya pengaruh etika yang ada dalam diri seorang individu akan mempengaruhi perilaku dan etis tidaknya keputusan yang diambil. Bank menyadari bahwa karyawan merupakan salah satu aset terpenting dalam industri layanan jasa terlebih dalam bidang keuangan seperti perbankan, selain modal dan produk yang ditawarkan. Kompetensi karyawan dalam mengelola perusahaan sangat dibutuhkan untuk menyikapi perubahan ekonomi yang semakin ketat dalam persaingan usaha. Kualitas dan profesionalisme Sumber Daya Manusia yang salah satunya itu berperilaku etis merupakan aspek penting yang perlu ditingkatkan.

Selain berperilaku etis, perusahaan juga menetapkan bahwa terhadap seorang karyawan juga dituntut sebuah kepatuhan dalam bekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku etis karyawan adalah kepatuhan. Kepatuhan merupakan suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas dan yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu (Khristina, 2011).

Pada PT Bank Yudha Bhakti Tbk. sendiri terdapat divisi khusus kepatuhan yang menerapkan Fungsi kepatuhan sebagaimana diatur dalam POJK Nomor: 46/POJK.03/2017 tanggal 12 Juli 2017 tentang Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank Umum yang selanjutnya telah diatur secara internal melalui Surat Keputusan Direksi. Langkah untuk memastikan kepatuhan Bank terhadap peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh (OJK/BI) serta peraturan perundang-undangan lainnya merupakan tugas Direktur Kepatuhan dalam rangka penerapan fungsi

kepatuhan disamping kewajiban lainnya yaitu penelitian dan pengujian terhadap rencana pemberian kredit, penempatan dana dan rancangan kebijakan Bank.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya tersebut, Direktur Kepatuhan PT Bank Yudha Bhakti Tbk. dibantu oleh Divisi Kepatuhan yang merupakan satuan kerja independen termasuk didalamnya mengkoordinasikan ketentuan Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme. Dalam hal ini, secara rutin memantau pengkinian dan mengidentifikasi profil nasabah dan/atau transaksi keuangan yang mencurigakan sesuai Pedoman Anti Pencucian Uang dan Pendanaan Terorisme. Hasil pemantauan dan identifikasi tersebut dilaporkan kepada PPATK melalui Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM). Selain itu juga melaporkan Transaksi Keuangan Tunai (LTKT). Berdasarkan data-data yang ada dan telah dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK), indikator-indikator kepatuhan terkait dengan penerapan prinsip kehati-hatian posisi akhir tahun 2017 sebagai berikut:

- 1) Rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPMM) mencakup risiko kredit, risiko pasar dan risiko operasional adalah 18,18%, berada di atas ketentuan Bank Indonesia yaitu 10% sampai dengan kurang dari 11% (KPMM berdasarkan profil risiko yaitu peringkat 3).
- 2) Rasio NPL ( ar) adalah 2,07%, berada dalam batas yang diperkenankan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan maksimal sebesar 5,00% (nett).
- 3) Terdapat pelanggaran terhadap Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), baik kepada pihak terkait dan kepada pihak tidak terkait.
- 4) Giro Wajib Minimum (GWM) Rupiah – Primer 6,53% dan GWM Rupiah – Sekunder 4,71%, sudah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai GWM Rupiah.

Masih mengenai kepatuhan, PT Bank Yudha Bhakti Tbk. juga memiliki beberapa penerapan manajemen risiko secara khusus yang salah satunya yaitu upaya pengendalian risiko kepatuhan. Pada risiko Kepatuhan terdapat potensi kerugian yang dapat timbul akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku. Pengelolaan risiko kepatuhan dilakukan oleh Divisi Kepatuhan dengan memastikan agar kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank telah sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, memastikan kepatuhan Bank terhadap komitmen yang dibuat oleh Bank kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau otoritas pengawas lain yang berwenang serta mewujudkan terlaksananya Budaya Kepatuhan pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha Bank.

Divisi Manajemen Risiko secara berkala juga melakukan pengukuran, penilaian dan pemantauan terhadap risiko kepatuhan melalui penilaian terhadap jenis, signifikansi dan frekuensi pelanggaran yang dilakukan oleh Bank terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku. Berdasarkan hasil penilaian (*self assessment*) Bank per 31 Desember 2017, Risiko Kepatuhan secara komposit dinilai "Moderate to high" dikarenakan peringkat risiko inheren dinilai "Moderate to high" dan kualitas penerapan manajemen risiko kepatuhan dinilai "Fair". Peringkat risiko inheren dinilai "Moderate to high" dikarenakan antara lain, sepanjang tahun 2017, pengenaan denda terkait dengan kesalahan pelaporan ke Bank Indonesia / Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dinilai relatif cukup tinggi. Terdapat pelanggaran Batas Maksimum Pemberian Kredit dan dua kejadian fraud tindakan kecurangan) di dua kantor cabang pembantu wilayah Jakarta yang melibatkan karyawan dan Pejabat Bank. Atas kejadian-kejadian tersebut telah dibuat action plan penyelesaiannya serta dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan selanjutnya menjadi bahan evaluasi untuk tindakan pencegahan di masa mendatang.

Sementara itu, dari sisi Kualitas Penerapan Manajemen Risiko dinilai "Fair" antara lain dikarenakan, Bank memiliki organisasi kepatuhan serta pelaksanaan tugas dan tanggung jawab direktur kepatuhan yang mencerminkan adanya independensi. Divisi Kepatuhan melakukan review secara berkala atas kebijakan dan prosedur pengendalian risiko kepatuhan untuk memastikan kesesuaiannya dalam tingkatan terkini dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Direksi dan Dewan Komisaris dinilai cukup aktif dalam melakukan pemantauan terhadap setiap pelanggaran kepatuhan yang dilakukan oleh Bank. Peran pengawasan aktif supervisi secara berjenjang dalam pencegahan atas terjadinya kesalahan/keterlambatan pelaporan yang mengakibatkan terjadinya sanksi denda masih perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan baik

melalui penanaman kesadaran terhadap pengelolaan risiko maupun penerapan punishment system dalam penilaian kinerja dari masing-masing unit pengelola risiko.

Jadi karena sebagian besar salah satu strategi yang diimplementasikan secara konsisten oleh Bank adalah peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia dengan tujuan membentuk suatu tim kerja yang memiliki integritas dan kompetensi yang tinggi. Sumber Daya Manusia yang didukung dengan kompetensi dan integritas merupakan faktor utama bagi kesuksesan suatu Bank.

Menurut penulis, kepatuhan sangat berperan penting untuk membentuk suatu perilaku etis seseorang walaupun tanpa adanya hal tersebut maka sebuah perilaku etis bisa terbentuk namun tidak maksimal. Penerapan kepatuhan memberikan dampak terhadap perilaku etis karyawan agar perilaku etis bisa meningkat dengan sendirinya, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana “PENGARUH KEPATUHAN TERHADAP PERILAKU ETIS KARYAWAN PADA PT BANK YUDHA BHAKTI Tbk. JAKARTA”.

## 2. Kerangka Teoritis

### 2.1 Perilaku Etis

Jadi dengan cara melakukan Sesutu yang diperintahkan atau menjalankan suatu aturan dengan baik, maka individu tersebut bisa dikatakan telah memenuhi salah satu dimensi kepatuhan. Lalu menurut Robbins judge (2008:152) dimensi pengukuran perilaku etis karyawan dapat dilihat dari hal-hal berikut ini :

- 1) Kesetiaan terhadap organisasi.
- 2) Menghargai hubungan.
- 3) Kehadiran.
- 4) Kedisiplinan.

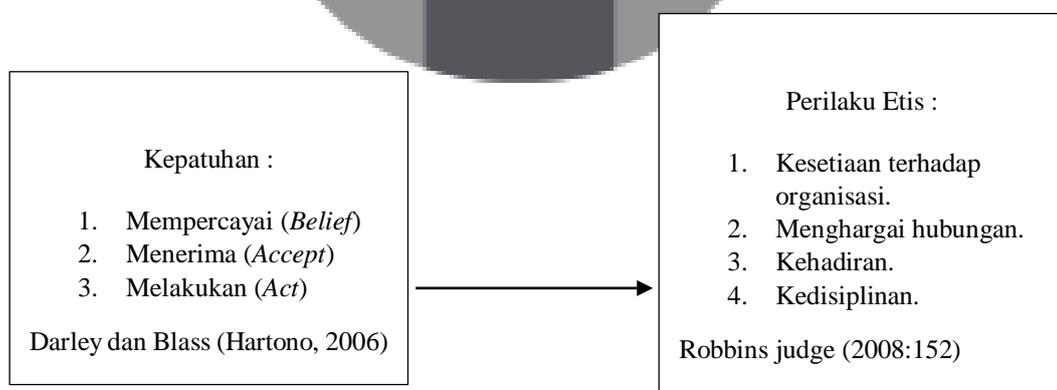
### 2.2 Kepatuhan

Darley dan Blass (Hartono, 2006) menjelaskan bahwa seseorang dapat disebut patuh pada perintah orang lain atau pada aturan jika memiliki tiga dimensi dibawah ini :

- 1) Mempercayai (*Belief*)
- 2) Menerima (*accept*)
- 3) Melakukan (*Act*)

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori-teori di atas maka terbetuk sebuah kerangka pemikiran yang akan di teliti oleh peneliti dapat dilihat sebagaimana Gambar



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Indrawati (2015:94) Hipotesis ialah pernyataan sementara yang diperkirakan akan didukung oleh sebuah empiris dalam penelitian. Hipotesis juga diperoleh dari teori yang menjadi dasar pembentukan model konseptual penelitian. Dari kerangka pemikiran yang telah penulis gambarkan diatas, hipotesis sementara yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah kepatuhan berpengaruh signifikan terhadap perilaku etis karyawan di PT. Bank Yudha Bhakti Tbk.

## 3. Metode Penelitian

### 3.1 Populasi dan Sampel

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 170 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probabilitas sampling* yaitu dengan pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan starata yang ada dalam populasi. Jumlah sampe dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 karyawan.

### 3.2 Teknik analisis

- a. Uji analisis deskriptif
- b. Uji asumsi klasik, yang terdiri atas uji normalitas, uji heterokedastisitas.
- c. Uji hipotesis

## 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.1 Analisis Deskriptif

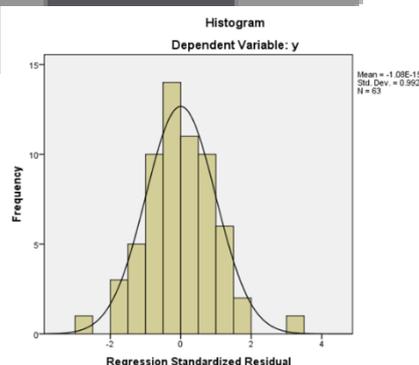
Tabel 1. Presentase Variabel

No.	Variabel	Nilai rata-rata presentase setiap variabel
1.	Perilaku Etis	75,2%
2.	Kepatuhan	73,8%

### 4.2 Uji Asumsi Klasik

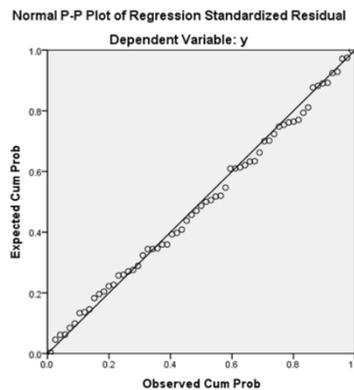
#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak, sehingga data tersebut dapat digunakan atau tidak dalam model regresi. Berikut analisis yang dapat digunakan untuk menguji normalitas suatu data. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari hasil output IBM SPSS 22 pada gambar dibawah ini :



Gambar 2. Histogram Variabel Perilaku Etis

Grafik histogram berdistribusi normal, dapat dilihat dari grafik tersebut yang menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal tersebut.

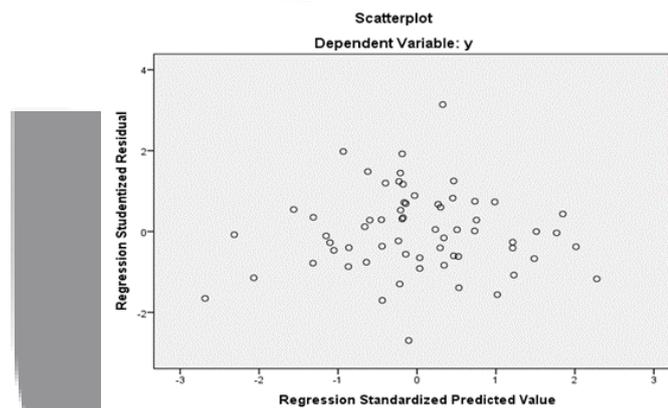


Gambar 3. Grafik Normal P-P Variabel Perilaku Etis

Grafik Normal P-P Plot memberikan penjelasan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

2) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan uji untuk melihat apakah ketidaksamaan varians dari residual variabel ke variabel lain. Model yang baik diperoleh jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.



Gambar 4. Uji Heterokdastisitas

Berdasarkan gambar diatas dapat terlihat bahwa pola titik-titik menyebar tidak membentuk pola tertentu dan tidak terkumpul pada satu titik. Hal ini menyatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

4.3 Uji Hipotesis

1) Analisis regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga dari penelitian ini, yaitu pengaruh antara variabel independen (X) Kepatuhan terhadap variabel dependen (Y) Perilaku Etis. Berikut terdapat tabel koefisien hasil analisis regresi sederhana menggunakan SPSS 22 sebagaimana ditunjukkan pada tabel dibawah.

TABEL 2. ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,647	,252		2,563	,013
	X	,764	,077	,786	9,928	,000

a. Dependent Variable: Y

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 0,576 + 0,833X$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 0,647 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai (0) dari variabel X maka nilai dari Y adalah 0,647.
- Nilai koefisien regresi X bersifat positif sebesar 0,764 artinya variabel X memiliki hubungan searah dengan Y dan setiap pertambahan satu satuan Kepatuhan (X) akan berpengaruh terhadap meningkatnya Perilaku Etis (Y) sebesar 0,764.

Berdasarkan persamaan tersebut, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa Kepatuhan berpengaruh positif terhadap Perilaku Etis. Pengaruh positif ini ditunjukkan dengan semakin tinggi Kepatuhan, maka Perilaku Etis akan semakin tinggi pula.

## 2) Uji t

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan apakah Kepatuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku Etis, maka dilakukan pengujian hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0$  :  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , Kepatuhan PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta tidak berpengaruh terhadap Perilaku Etis.

$H_1$  :  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , Kepatuhan PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Etis.

Kriteria Perilaku Etis merupakan batasan dari nilai tabel dengan memperhatikan derajat kebebasan (dk) dan tingkat signifikansi sehingga nantinya ini dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau diterima.

Berdasarkan Tabel diatas nilai  $t_{hitung}$  memperoleh sebesar 9.928. Sedangkan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikan 0,05 dan  $n = 63$  adalah 1.670. Dengan demikian, karena  $t_{hitung} (9.928) > t_{tabel} (1.670)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menyatakan bahwa variabel Kepatuhan PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta berpengaruh terhadap Perilaku Etis.

Berdasarkan Tabel diatas juga diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 dimana signifikansi penelitian  $< 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variabel Kepatuhan PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Etis.

## 5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R Square*) dengan nilai 57,8% artinya adalah bahwa variabel Kepatuhan mempunyai pengaruh terhadap variabel Perilaku Etis sebesar 57,8% dan sisanya 42,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 6. Kesimpulan

- Perilaku etis pada PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta dimata responden secara keseluruhan masuk dalam kategori baik, dengan indikator yang tertinggi adalah Budaya Organisasi.
- Kepatuhan pada PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta dimata responden secara keseluruhan masuk dalam kategori baik, dengan indikator yang tertinggi adalah Konformitas.
- Kepatuhan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Perilaku Etis karyawan PT Bank Yudha Bhakti Tbk. Jakarta.

**Daftar Pustaka:**

- [1] Griffin, Rizky W. dan R. J Ebert. (1998). *Business. Fourth Edition*. Prentice Hall Inc. Englewood. Clift
- [2] Hartono. (2006). *Kepatuhan dan Kemandirian santri (Analisis Psikologi)*. Jurnal Study Islam dan Budaya. Vol.4 No.1. hlm. 34
- [3] Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [4] Ricky Griffin dan Ronald J. Ebert. (2006). *Bisnis Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- [5] Ricky Griffin. (2003). *Manajemen, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- [6] Robbins, Stephen P. Dan Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.

