

**PERSEPSI KARYAWAN TENTANG KONFLIK KERJA DI
SOFYAN/NN HOTEL RANGKAYO BASA PADANG**



**Oleh:
PUTRI ANDIKA
2011 / 06862**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2015**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSEPSI KARYAWAN TENTANG KONFLIK KERJA DI SOFYANI/WW
HOTEL RANGKAYO BASA PADANG

PUTRI ANDIKA

*Artikel ini disusun berdasarkan skripsi Putri Andika untuk persyaratan wisuda periode
September 2015 dan sudah diperiksa dan disetujui oleh kedua pembimbing*

Padang, Agustus 2015

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP.M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Pembimbing II



Hijriyanomi Suyodhie, SIP. MM
NIP. 19780903 201012 1001

PERSEPSI KARYAWAN TENTANG KONFLIK KERJA DI SOFYANINN HOTEL RANGKAYO BASA PADANG

Putri Andika¹, Yuliana², Hijriyantomi²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
Email : putriandika796@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang, yang meliputi 3 indikator konflik kerja yaitu: *emotion* (emosi), *values* (nilai) dan *interest* (kepentingan). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang kecuali manager. Karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang berjumlah 27 orang karyawan tetap dan 5 *daily worker*, sehingga total keseluruhan populasi berjumlah 32 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* adalah *Osampling* jenuh sebanyak 32 orang karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan kuesioner (angket) dalam bentuk skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata 115,44 yang berada pada rentangan $88,1 \leq X < 117,3$. Sedangkan berdasarkan masing-masing indikator yaitu: 1) *Emotion* (emosi) karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 61,44 berada pada rentang skor $50,1 \leq X < 66,6$, 2) *Values* (nilai) karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 39,06 berada pada rentang skor $34,7 \leq X < 43,2$, 3) *Interest* (kepentingan) karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 14,94 berada pada rentang skor $12 \leq X < 15,9$.

Kata Kunci : Persepsi Karyawan, Konflik Kerja

This study aims to determine employee perceptions about workplace conflict in SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang, which includes three indicators of labor conflict, namely: *emotion* (*emotion*), *values* (*values*) and *interest* (*interest*). This type of research is descriptive quantitative research. The study population was the employees SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang except manager. Employees SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang totaled 27 permanent employees and 5 daily worker, so that the total population of 32 people. The sampling technique in this research is non probability sampling is saturated sampling a total of 32 employees. The data collection techniques with indirect communication by distributing a questionnaire (questionnaire) in the form of Likert scale that has been tested for validity and reliability. The results showed that the general perception of a conflict of employees working in SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang belong to the category of poorly with the average value of 115.44 which was in the range $88,1 \leq X < 117,3$. While based on individual indicators, namely: 1) *Emotion* (*emotion*) employees SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang belong to the category of poorly with an average value of 61.44 is in the range of scores $50,1 \leq X < 66,6$, 2) *Values* (*value*) Basa Rangkayo employees SofyanInn Hotel Padang classified in the category quite well with an average value of 39.06 is in the range $34,7 \leq X$ score $< 43,2$, 3) *Interest* (*interest*) employees SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang belong to the category of poorly with an average value of 14.94 is in the range 12 scores $\leq X < 15,9$.

¹ Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2015

² Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Kekayaan yang paling utama bagi setiap bangsa adalah sumber daya manusia. Nuansa pembangunan di masa mendatang terletak pada pembangunan sumber daya manusia, dimana filosofi pembangunan bangsa sudah lama menempatkan manusia sebagai subyek pembangunan dan bukan obyek pembangunan. Manajemen sumber daya manusia merupakan hal penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik.

Pada zaman sekarang banyak organisasi yang mengubah konsep operasional dalam manajemen sumber daya manusia, yang dulunya organisasi memperlakukan karyawan secara individu tetapi sekarang para karyawan tersebut diperlakukan sebagai bagian dari suatu kelompok atau tim kerja dalam suatu kelompok, dengan tujuan dapat mengoptimalkan aspek sosial, teknis serta kinerja dari individu itu sendiri dalam lingkungan kerja. Dalam suatu kelompok atau tim kerja terdiri dari berbagai macam individu dengan berbagai latar belakang, pendidikan, dan sifat yang berbeda sehingga konflik dapat muncul setiap saat.

Menurut Winardi (2004: 384) konflik kerja adalah sebuah situasi, dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan- tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang diantara mereka, tetapi hal

itu tidak mungkin dicapai oleh kedua belah pihak. Konflik kerja merupakan salah satu masalah yang dapat timbul dalam perusahaan. Hal tersebut bisa disebabkan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan dalam lingkungan kerja, maupun terjadi di luar lingkungan kerja karyawan.

Rivai dan Mulyadi (2012: 283) mengemukakan bahwa “konflik dapat dilihat dari tiga komponen yaitu *emotion* (emosi), *value* (nilai) dan *interest* (kepentingan)”. Konflik muncul karena adanya perbedaan kepentingan, perbedaan persepsi dan pemahaman, kepribadian atau sifat yang berbeda-beda, kegagalan komunikasi dan perbedaan persepsi dapat menimbulkan konflik.

Berdasarkan observasi penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Bulan Agustus sampai Desember 2014 di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa, penulis melihat adanya konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa seperti kurangnya rasa saling mendukung antara *marketing* yang satu dengan yang lainnya di dalam mengerjakan pekerjaan. Hal ini terlihat dari ketidakharmonisan antara *junior marketing* dengan *senior marketing*, dimana permasalahan yang terjadi adalah kesalahan dalam menjual paket *meeting room* kepada pihak *travel agent*. Kesalahan yang terjadi tersebut, tidak mendapat perbaikan atau arahan dari *senior marketing*, melainkan menjadi suatu konflik saling menyalahkan diantara *junior marketing* dengan *senior marketing*. Hal tersebut termasuk pada emosi karyawan yang saling menyalahkan didalam bekerja..

Permasalahan selanjutnya, penulis melihat pada saat *general meeting* berlangsung terdapat salah seorang *senior marketing* yang berperilaku tidak dapat menerima pendapat orang lain dalam pelaksanaan *meeting*, sehingga menimbulkan konflik antara pimpinan dengan *senior marketing* tersebut. Hal tersebut termasuk pada nilai perilaku karyawan yang tidak mau menerima pendapat orang lain.

Selain itu terdapatnya karyawan yang saling menjatuhkan sesama rekan sekerja demi menguatkan posisi jabatannya di depan pimpinan yang dilihat dari Bulan Juli 2014 sampai dengan Bulan Desember 2014 terdapat 11 orang karyawan yang berhenti karena karyawan merasa tidak dihargai pendapatnya. Hal ini menjadikan karyawan meninggalkan pekerjaannya (*turn over*) semakin tinggi, karena tidak sanggup terhadap tekanan psikologis yang ditemukan dari karyawan lainnya. Hal tersebut juga berdampak bagi perusahaan yang dilihat dari terganggunya operasional pada 17 November 2014, yang mana tamu kekurangan air untuk mandi maupun untuk karyawan melakukan pekerjaan seperti *make up room*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Karyawan Tentang Konflik Kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang kecuali *manager*. Karyawan pada SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang

berjumlah 27 orang karyawan tetap dan 5 orang *daily worker* sehingga total keseluruhan populasi berjumlah 32 karyawan.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah di uji validitas dan reabilitasnya. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), standar deviasi (S_{di}), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu :

$$X \geq M_i + 1,5 S_{di} \quad = \text{Sangat Baik}$$

$$M_i + 0,5 S_{di} \leq X < M_i + 1,5 S_{di} \quad = \text{Baik}$$

$$M_i - 0,5 S_{di} \leq X < M_i + 0,5 S_{di} \quad = \text{Cukup Baik}$$

$$M_i - 1,5 S_{di} \leq X < M_i - 0,5 S_{di} \quad = \text{Kurang Baik}$$

$$X < M_i - 1,5 S_{di} \quad = \text{Tidak Baik}$$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Persepsi Karyawan Tentang Konflik Kerja di SofyanInn

Hotel Rangkayo Basa Padang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang diperoleh nilai rata-rata 115,4, skor maksimal 220 dan skor minimum 44. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1
Klasifikasi Variabel Persepsi Karyawan Tentang Konflik Kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang

N=32

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$X \geq 175,9$	1	3,1%
Baik	$146,6 \leq X < 175,8$	1	3,1%
Cukup Baik	$117,4 \leq X < 146,5$	8	25%
Kurang Baik	$88,1 \leq X < 117,3$	19	59,3%
Tidak Baik	$X < 88,0$	3	9,3%
Jumlah		32	100%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata konflik kerja sebesar 115,44 berada pada rentang skor $88,1 < X < 117,3$ dengan kategori kurang baik. Hasil persepsi karyawan tentang konflik kerja dapat diurutkan berdasarkan indikatornya sebagai berikut :

a. *Emotion* (emosi)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang ditinjau dari indikator *emotion* (emosi) diperoleh nilai rata-rata 61,44, skor maksimal 125 dan skor minimum 25. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2
Klasifikasi Variabel Persepsi Karyawan Tentang Konflik Kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang Ditinjau dari Indikator *Emotion* (emosi)

N=32

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$X \geq 99,9$	1	3,1%
Baik	$83,3 \leq X < 99,8$	2	6,2%
Cukup Baik	$66,7 \leq X < 83,2$	2	6,2%
Kurang Baik	$50,1 \leq X < 66,6$	24	75%
Tidak Baik	$X < 50,0$	3	9,3%
Jumlah		32	100%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata konflik kerja ditinjau dari indikator *emotion* (emosi) sebesar 61,44 berada pada rentang skor $50,1 < X < 66,6$ dengan kategori kurang baik.

b. Value (nilai)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang ditinjau dari indikator *value* (nilai) diperoleh nilai rata-rata 39,06, skor maksimal 65 dan skor minimum 13. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 3.

Tabel 3
Klasifikasi Variabel Persepsi Karyawan Tentang Konflik Kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang Ditinjau dari Indikator Value (nilai)

N=32

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$X \geq 51,9$	1	3,1%
Baik	$43,3 \leq X < 51,8$	3	9,3%
Cukup Baik	$34,7 \leq X < 43,2$	21	65,6%
Kurang Baik	$26,6 \leq X < 34,6$	6	18,7%
Tidak Baik	$X < 26,5$	1	3,1%
Jumlah		32	100%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata konflik kerja ditinjau dari indikator *value* (nilai) sebesar 39,06 berada pada rentang skor $34,7 < X < 43,2$ dengan kategori cukup baik.

c. Interest (kepentingan)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang ditinjau dari indikator *interest* (kepentingan) diperoleh nilai rata-rata 14,94, skor maksimal 30 dan skor minimum 6. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 4

Tabel 4
Klasifikasi Variabel Konflik Kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang Ditinjau dari Indikator *Interest* (Kepentingan)

N=32

Kategori	Rentang Skor	F	%
Sangat Baik	$X \geq 24$	2	6,2%
Baik	$20 \leq X < 23,9$	1	3,1%
Cukup Baik	$16 \leq X < 19,9$	11	34,3%
Kurang Baik	$12 \leq X < 15,9$	12	37,5%
Tidak Baik	$X < 11,9$	6	18,7%
Jumlah		32	100%

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata konflik kerja ditinjau dari indikator *interest* (kepentingan) sebesar 14,94 berada pada rentang skor $12 \leq X < 15,9$ dengan kategori kurang baik.

2. Pembahasan

Penelitian ini telah menemukan gambaran persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi karyawan tentang konflik kerja sebesar 115,44 berada pada rentang skor $88,1 \leq X < 117,4$ dengan kategori kurang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan

tentang konflik kerja secara keseluruhan kurang baik atau kurang maksimal, sehingga perlu diperhatikan lebih baik lagi mulai dari indikator *emotion* (emosi), *values* (nilai) dan *interest* (kepentingan). Menurut Winardi (2004: 384) konflik kerja adalah sebuah situasi, dimana dua orang atau lebih menginginkan tujuan- tujuan yang menurut persepsi mereka dapat dicapai oleh salah seorang diantara mereka, tetapi hal itu tidak mungkin dicapai oleh kedua belah pihak.

Dalam hal ini bisa kita lihat persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang belum maksimal. Oleh karena itu karyawan harus menjalin hubungan yang baik sesama karyawan agar dapat mencapai kategori baik dan sangat baik. Dengan terjalinnya hubungan kerjasama yang baik sesama karyawan maka akan menjadi sarana pencerdasan dan kemajuan pola pikir yang akan memperkaya wawasan dan pengetahuan pihak yang berkonflik. Berikut persepsi karyawan tentang konflik kerja ditinjau dari indikator *emotion* (emosi), *values* (nilai) dan *interest* (kepentingan).

a. *Emotion* (emosi)

Persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang ditinjau dari indikator *emotion* (emosi) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 61,44 berada pada rentang skor $50,1 \leq X < 66,6$ dengan kategori kurang baik. Dalam hal ini bisa kita persepsi karyawan tentang konflik kerja ditinjau dari indikator *emotion* (emosi) belum maksimal. Oleh karena itu *emotion*

(emosi) antar karyawan dalam bekerja harus dikontrol dengan baik agar tidak menimbulkan adanya konflik kerja, hal yang paling penting dalam melakukan pekerjaan adalah bekerja dengan emosi yang baik maka akan menghasilkan pekerjaan yang maksimal dan meningkatnya produktivitas kerja karyawan.

b. Values (nilai)

Persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang ditinjau dari indikator *values* (nilai) berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 39,06 berada pada rentang skor $34,7 \leq X < 43,2$. Dalam hal ini bisa kita lihat persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang ditinjau dari indikator *values* (nilai) belum maksimal. Oleh karena itu *values* (nilai) dalam bekerja harus ditingkatkan agar dapat mencapai kategori baik dan sangat baik, hal yang harus ditingkatkan antara lain menghargai pendapat antar sesama karyawan, berpenampilan sesuai aturan perusahaan, menjalankan pekerjaan sesuai standar operasional prosedur, menjalin hubungan kerjasama sesama karyawan.

c. Interest (kepentingan)

Persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang ditinjau dari indikator *interest* (kepentingan) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 14,94 berada pada rentang skor $12 \leq X < 16$. Dalam hal ini bisa kita lihat

persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang dirinjau dari indikator *interest* (kepentingan) belum maksimal. Oleh karena itu persepsi karyawan tentang konflik kerja dalam bekerja harus ditingkatkan agar dapat mencapai kategori baik dan sangat baik. Hal yang harus ditingkatkan sesuai sub indikator penelitian ini antara lain saling memberikan motivasi sesama karyawan dalam bekerja, menaati peraturan, bekerjasama sesama karyawan dan menjadikan pekerjaan sebagai sesuatu yang disenangi, salah satunya dengan mencrapkan prinsip "*Don't just do what you love but also love what you do*", maksud dari prinsip ini yaitu jangan hanya melakukan apa yang anda cintai tapi juga cintai apa yang anda lakukan.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Secara keseluruhan persepsi karyawan tentang konflik kerja di SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata 115,44. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat berikut ini.

- a. *Emotion* (emosi) karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 61,44.
- b. *Values* (nilai) karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 39,06.

c. *Interest* (kepentingan) karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 14,94.

2. Saran

Untuk karyawan SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang disarankan agar dapat meningkatkan hubungan kerjasama yang baik dalam bekerja seperti lebih berkomunikasi dengan baik, tidak saling merahasiakan dalam bekerja, tidak saling membedakan antar sesama karyawan, saling memberi motivasi sesama karyawan, mematuhi peraturan, memperbaiki hubungan antar individu, menerima kebijakan perusahaan, lebih mematuhi peraturan, datang tepat waktu agar tujuan perusahaan tercapai secara maksimal dan meningkatkan produktivitas dalam bekerja.

Untuk manajemen SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang disarankan agar lebih memperhatikan karyawan khususnya dalam hubungan interaksi sesama karyawan dalam bekerja dan disarankan untuk membuat program-program yang akan meningkatkan kerjasama antar karyawan seperti melakukan *outing* (jalan-jalan) bersama untuk lebih mengakrabkan setiap karyawan dari seluruh *department*, mengumpulkan karyawan secara berkala untuk mendengar keluhan karyawan dan memberikan pelatihan pada karyawan yang baru menduduki satu posisi.

Untuk Personalia SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Padang diharapkan personalia menciptakan karyawan yang mempunyai

kopentensi seperti: *skill, knowledge, attitude, performance* sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* yang telah ditetapkan oleh hotel. Hal ini bisa dilakukan dengan cara menyeleksi dengan ketat sesuai dengan *skill, knowledge, attitude, performance*. Agar SofyanInn Hotel Rangkayo Basa Paciang mendapatkan karyawan yang memiliki *skill, knowledge, attitude, performance* yang baik.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan Pembimbing II Hijriantemi Suyuthie, SIP, MM

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai, Veithzal & Mulyadi, Deddy. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Rev.ed. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tika, Moh Pabundu. (2005). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara