
Peran *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam Memediasi Pengaruh *Team Work* terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Krishna di Badung

I Nyoman Triyastina⁽¹⁾

Putu Sri Hartati⁽²⁾

Ni Luh Adisti Abiyoga W⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾ Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia

E-mail: mangtrii33@gmail.com

ABSTRACT

Performance as a result achieved by individual efforts with their abilities in certain circumstances. Bank Krishna strives for all members of the organization to have good performance, but based on research phenomena it is found that there are problems with employee performance. The purpose of this study was to determine the effect of team work on employee performance through the mediation of organizational citizenship behavior at Bank Krishna in Badung. This research was conducted at PT. BPR Khrisna Adipala (Krisna Bank) precisely on Jl. Raya Darmasaba No. 9, Darmasaba, Abiansemal District, Badung Regency, Bali 80238. The population and sample in this study were 34 employees using a saturated sample. Data collection was carried out by observation, interviews, documentation, literature and distributing questionnaires. The research instrument used is the validity test and reliability test. The analysis technique used is path analysis accompanied by the Sobell test. Based on the results of the analysis, team work has a positive and significant effect on employee performance at Bank Krishna in Badung. Team work has a positive and significant effect on organizational citizenship behavior of employees at Bank Krishna in Badung. Organizational citizenship behavior has a positive and significant effect on employee performance at Bank Krishna in Badung. Organizational citizenship behavior plays a role in mediating team work on employee performance at Bank Krishna in Badung.

Keywords: *organizational citizenship behavior; team work; employee performance*

ABSTRAK

Kinerja sebagai hasil yang dicapai oleh usaha individu dengan kemampuannya dalam keadaan tertentu. Bank Khrisna mengupayakan seluruh anggota organisasi memiliki kinerja yang baik, tetapi berdasarkan fenomena penelitian ditemukan bahwa terdapatnya masalah pada kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *team work* terhadap kinerja karyawan melalui mediasi *organizational citizenship behavior* pada Bank Krishna di Badung. Penelitian ini dilakukan di PT. BPR Khrisna Adipala (Bank Khrisna) tepatnya di Jl. Raya Darmasaba No 9, Darmasaba, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Bali 80238. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 34 orang karyawan dengan menggunakan sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, kepustakaan dan penyebaran kuesioner. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu uji validitas serta uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*) yang disertai dengan uji Sobell (*Sobell test*). Berdasarkan hasil analisis *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. *Team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada Bank Krishna di Badung.

Organizational citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. *Organizational citizenship behavior* berperan memediasi *team work* terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung.

Kata kunci: *organizational citizenship behavior*; *team work*; kinerja karyawan

Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi karena sumber daya manusia memiliki peran cukup penting untuk menjalankan berbagai fungsi-fungsi dalam suatu perusahaan seperti ikut serta dalam merencanakan, melaksanakan serta mengendalikan berbagai kegiatan operasional organisasi. Permasalahan yang muncul ketika salah dalam mengelola sumber daya manusia adalah penurunan kinerja karyawan. Menurut Hamdan & Setiawan, (2014) kinerja pekerja ditentukan oleh 3 (tiga) hal yaitu adanya kemampuan, keinginan dan lingkungan, dimana untuk mencapai kinerja yang baik, karyawan harus mempunyai keinginan yang tinggi serta mengetahui apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kinerjanya.

Teamwork dapat berperan untuk memaksimalkan kinerja. *Teamwork* dibutuhkan kekompakan oleh beberapa orang yang mengangkat teman satu timnya sendiri dan cara-cara sosial selepas kerja dapat merangsang kekompakan sosio-emosional kekompakan adalah bekerja sama secara teratur dan rapi, bersatu padu dalam menghadapi suatu pekerjaan yang biasanya ditandai adanya saling ketergantungan. Jika kekompakan tinggi dan norma kinerja rendah produktivitas akan rendah. Jika kekompakan rendah dan norma kinerja tinggi, produktivitas meningkat, tetapi lebih sedikit bila dibandingkan pada situasi kekompakan tinggi dan norma kinerja tinggi.

Selain kekompakan karyawan, faktor yang mempengaruhi kinerja juga dipengaruhi oleh *organizational citizenship behavior* (Bustomi *et al.*, 2020). Garay, (2017:33) mengemukakan *organizational citizenship behavior* atau *extra-role* merupakan perilaku sukarela dari seorang pekerja untuk mau melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya demi kemajuan atau keuntungan organisasinya. Perilaku OCB dapat berupa perilaku menolong rekan kerja yang sedang kerepotan dalam pekerjaannya, menggantikan rekan kerja yang tidak masuk atau istirahat, membantu rekan sejawat yang pekerjaannya *overload*, tidak menghabiskan waktu untuk pembicaraan diluar pekerjaan kemauan untuk bertoleransi tanpa mengeluh serta meminimalisir konflik yang dapat membuat hasil kerja team dapat menurun (Halim & Dewi, 2018).

PT. BPR Khrisna Adipala merupakan sebuah lembaga keuangan yang berada di daerah Kabupaten Badung tepatnya di Desa Darmasaba Kecamatan Abiansemal. PT. BPR Khrisna

Adipala atau Bank Khrisna ini berdiri pada tanggal 13 November 1998. Bank Khrisna menyediakan pelayanan perbankan bagi masyarakat sekitar untuk meningkatkan efisiensi perekonomian masyarakat. Bank Krishna dalam perkembangannya mengalami penurunan kinerja salah satunya penurunan penjualan kredit. nasabah yang telat melakukan pembayaran kredit selalu ada setiap bulannya, dimana proses penanganan kredit macet selalu di tindaklanjuti oleh karyawan namun masih terdapat nasabah yang belum melakukan pembayaran sampai bulan berikutnya. Penanganan kredit yang cukup rendah mengindikasikan bahwa pegawai kurang memiliki rasa kerjasama yang baik antar divisi serta hubungan kerja yang harmonis untuk membantu satu sama lainnya.

Kemampuan karyawan untuk menunjukkan sikap atau perilaku sukarela untuk melakukan tugas atau pekerjaan diluar tanggung jawab atau kewajibannya belum terlihat dikarenakan adanya keterbatasan waktu serta deskripsi kerja masing-masing karyawan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, banyak karyawan yang enggan melakukan pekerjaan melebihi tanggung jawab yang diberikan. Para karyawan merasa keberatan untuk melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya karena merasa setiap karyawan sudah memiliki tanggung jawabnya masing-masing seperti karyawan tabungan secara mandiri dapat menawarkan program kredit kepada calon nasabah, padahal apabila nilai kredit dapat meningkat lagi akan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Hal ini juga menunjukkan bahwa banyak karyawan yang kurang peduli pada kemajuan organisasi dan bekerja hanya sesuai porsinya saja yang pada akhirnya berdampak pada tidak adanya peningkatan pada kinerjanya.

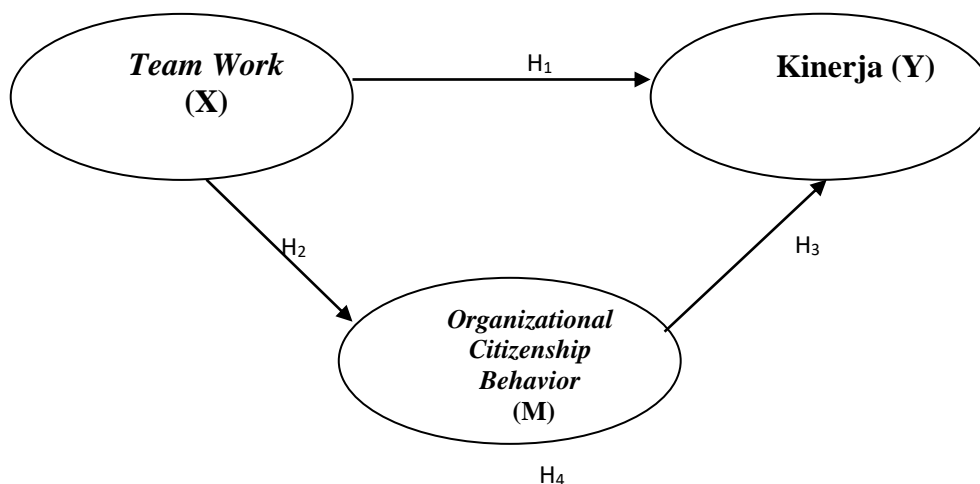
Menurut penelitian Hasil penelitian oleh Pandelaki (2018), Kusumadewi (2022), Halim & Dewi, (2018), Bustomi *et al.*, (2020), Abrar & Isyanto, (2019), Andini (2018), Jaya, dkk (2021), Estianda (2021), Ariyanto, dkk (2019), Awalia, dkk (2020), Budiyo, dkk (2019) dan lainnya menuunjukkan bahwa *organizational citizenship behavior* berperan memediasi *team work* terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. Oleh karena itu, hipotesis berikut dapat dinyatakan:

- H₁: Diduga *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung.
- H₂: Diduga *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung.
- H₃: Diduga *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada Bank Krishna di Badung.

H4 : Diduga *organizational citizenship behavior* berperan memediasi *team work* terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. BPR Khrisna Adipala (Bank Khrisna) tepatnya di Jl. Raya Darmasaba No 9, Darmasaba, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Bali. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 34 responden yang merupakan karyawan di PT. BPR Khrisna Adipala (Bank Khrisna) yang diambil dengan metode sampling jenuh yaitu seluruh populasi penelitian menjadi sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, kepustakaan, dan kuisioner. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path analysis*). Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap 30 responden maka dapat diketahui bahwa masing - masing indikator memiliki nilai koefisien korelasi $> 0,30$ sehingga masing - masing indikator untuk variabel minat menggunakan , persepsi kemudahan , persepsi manfaat dan persepsi risiko dinyatakan valid. Dan berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa instrumen penelitian variabel minat menggunakan , persepsi kemudahan , persepsi manfaat dan persepsi risiko dinyatakan reliabel karena memiliki nilai reliabilitas lebih besar dari 0,60 . Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran tersebut dapat memberi hasil yang konsisten , apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama.

Tabel 1. Coefficients Substruktur 1 (Model 1)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	6.865	3.182		2.158	.039
Team Work (X)	.860	.079	.887	10.881	.000

a. Dependent Variable: OCB (M)

Sumber : data diolah, 2023

Substruktur 2 :

$$Y = \beta_1 X + \beta_2 M + e$$

Dari hasil perhitungan pada pengujian data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Coefficients Substruktur 2 (Model 2)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	16.897	4.281		3.947	.000
Team Work (X)	.417	.215	.284	1.941	.040
OCB (M)	.529	.222	.545	2.378	.024

a. Dependent Variable: Kinerja (Y)

Sumber : data diolah, 2023

Berdasarkan perhitungan terhadap substruktur 1, dan 2, maka dapat diketahui besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total antar variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Variabel *Team Work*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja

Variabel		Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung Melalui <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Pengaruh Total
<i>Team Work</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,887		0,887
<i>Team Work</i>	Kinerja	0,284	0,483	0,767
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Kinerja	0,545		0,545

Sumber : data diolah, 2023

Persamaan struktural untuk model penelitian ini adalah :

Substruktur 1:

$$M = \beta_1 X + e_1$$

$$M = 0,887 X + 0,461$$

$$\text{Pengaruh error (Pei)} = \sqrt{1-R^2}$$

$$\text{Pei} = \sqrt{1-0,787} = 0,461$$

Substruktur 2:

$$Y = \beta_1 X + \beta_2 M + e_2$$

$$Y = 0,284 X + 0,545 M + 0,589$$

$$\text{Pengaruh error (Pei)} = \sqrt{1-R^2}$$

$$\text{Pei} = \sqrt{1-0,653} = 0,589$$

Pemeriksaan validasi model.

Ada dua indikator untuk melakukan pemeriksaan validitas model, yaitu koefisien determinasi total dan *theory trimming* dimana hasilnya dapat disajikan sebagai berikut.

Hasil koefisien determinasi total :

$$R^2_m = 1 - (1-0,787) (1-0,653)$$

$$R^2_m = 1 - 0,074$$

$$R^2_m = 0,926$$

Artinya, keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 92,60 persen atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data sebesar 92,60 persen dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya yaitu 7,40 persen dijelaskan oleh variabel lain (tidak terdapat dalam model) dan *error*.

1. Pengaruh *Team Work* terhadap Kinerja.

Berdasarkan hasil uji empirik diperoleh taraf signifikansi penelitian untuk variabel *team work* terhadap terhadap kinerja sebesar $0,040 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. Apabila terdapat *team work* yang baik di Bank Khrisna maka akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan. Hal ini didukung dengan nilai jawaban tertinggi pada pernyataan karyawan bank Khrisna mampu menerima seluruh kritikan serta saran yang membangun untuk kemajuan bersama dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Pengaruh *Team Work* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

Berdasarkan hasil uji emperik taraf signifikansi penelitian untuk variabel *team work* terhadap *organizational citizenship behavior* sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_2

diterima, dengan kata lain *team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada Bank Krishna di Badung. Artinya apabila terdapat peningkatan sikap *team work* kearah yang positif maka akan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan pada Bank Krishna di Badung. Hal ini didukung dengan nilai jawaban tertinggi pada pernyataan karyawan di Bank Khrisna dapat meminimalisir terjadinya konflik internal di dalam organisasi.

3. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil uji empirik diperoleh taraf signifikansi penelitian untuk variabel *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja sebesar $0,024 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima, dengan kata lain *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. Artinya apabila terdapat peningkatan *organizational citizenship behavior* maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. Hal ini didukung dengan nilai jawaban tertinggi pada pernyataan karyawan selalu menjunjung tinggi nilai kejujuran dan karyawan berjanji menjaga kepercayaan nasabah dan direksi di Bank Krishna.

4. Hubungan *Team Work* Terhadap Kinerja Melalui Peran Mediasi *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan hasil uji empirik diperoleh Zhitung $2,318 > Z$ tabel 1,96 dengan demikian *organizational citizenship behavior* berperan memediasi *team work* terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. Artinya apabila karyawan memiliki sikap kesediaan membantu rekan kerja secara aktif serta semangat kerja tim pada Bank Krishna di Badung maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, model penelitian berpengaruh sebesar 92,60 persen atau dengan kata lain informasi yang terkandung dalam data dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya yaitu 7,40 persen dijelaskan oleh variabel lain dan *error*.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut: (1) *Team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada bank krishna di badung. Artinya apabila semakin baik *team work* maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. (2) *Team work* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behavior* karyawan pada Bank Krishna di Badung. Artinya apabila terdapat peningkatan sikap *team work* kearah yang positif maka akan dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* karyawan pada Bank Krishna di Badung. (3) *Organizational*

citizenship behavior berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. Artinya apabila terdapat peningkatan *organizational citizenship behavior* maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. (4) *Organizational citizenship behavior* berperan memediasi *team work* terhadap kinerja karyawan pada Bank Krishna di Badung. Artinya apabila karyawan memiliki sikap kesediaan membantu rekan kerja secara aktif serta semangat kerja tim pada Bank Krishna di Badung maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Daftar Pustaka

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Abrar, U., & Isyanto, I. (2019). Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pt. Urchindize Cabang Madura). *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 115. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i2.868>
- Alhalimah, R., Mariam, I., & Wijiyanty, M. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing Pada Hotel Millennium Sirih , Jakarta. *Epigram*, 13(2), 129–136.
- Amanda, D. Y. (2013). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Universitas Jember. *Skripsi. Universitas Jember*.
- Andico, C., Hadi, S. P., Reni, &, & Dewi, S. (2013). Indonesia Iii (Persero) Terminal Peti Kemas Semarang. *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun*, 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Anwar, A. (2021). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Juripol*, 4(1), 35–46. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i1.10963>
- Arsulawaneri, A. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(1), 128–143. <https://doi.org/10.35972/jieb.v6i1.328>
- Bustomi, A., Sanusi, I., & Herman, H. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(1), 1–16. <https://doi.org/10.15575/tadbir.v5i1.2002>
- Damayanti, R., Hanafi, A., & Cahyadi, A. (2018). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS KARYAWAN NON MEDIS RS ISLAM SITI KHADIJAH PALEMBANG) Riski Damayanti 1 , Agustina Hanafi 2 , & Afriyadi Cahyadi 3. *L Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan Tahun*, 2, 75–86.
- Dewi, N. M. (2019). Analisis Pelatihan, OCB (Organizational Citizenship Behavior), Remunerasi dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Equilibria*, 6(1), 1–9.
- Garay, H. D. V. (2006). Kinerja Extra-Role dan Kebijakan Kompensasi. *Sinergi Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 33–42.
- Halim, A. N., & Dewi, B. M. (2018). Analisa Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Bintang 3 Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6(2), 183–193.
- Hamdan, E., & Setiawan, R. (2014). Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial

-
- Terhadap Kinerja Karyawan PT. Samudera Buana Persad. *Agora*, 2(1), 608–612.
- Hani, T. H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE-Yogyakarta.
- Imam, & Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Luthans, F. (2015). *Perilaku Organisasi* (Y. Dkk (ed.); 10th ed.). The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Mahayasa, I. G. A., & Suartina, I. W. (2019). Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dalam Peningkatan Pencapaian Tujuan Organisasi: Sebuah Kajian Literatur. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2).
- Malayu S.P Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Parta, I. W. G. I., & Mahayasa, I. G. A. (2021). Pengaruh Keterampilan Kerja, Team Work, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada Art Shop Cahaya Silver di Celuk, Gianyar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 65-76.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, E. J. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. PT Raja Grafindo.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi* (13th ed.). Selemba Empat.
- Saleem, S., & Amin, S. (2013). The Impact of Organizational Support for Career Development and Supervisory Support on Employee Performance : An Empirical Study from Pakistani Academic Sector. *European Journal of Business and Management*, 5(5), 194–207.
- Sariani, N. L. P., Mahayasa, I. G. A., Maheswari, A. I. A., Astakoni, I. M. P., & Utami, N. M. S. (2022). Antecedent of Organizational Citizenship Behavior Variables: Gender as Moderator. *Journal of Social Science*, 3(3), 516-533.
- Sugiyono. (2014). *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.