

Pengaruh Kemampuan Kerja dan Komitmen Afektif terhadap Kinerja Agen Asuransi dengan Effort sebagai Variabel Moderasi di PT.Asuransi Takaful Yogyakarta

Amanatus Sholikhah*¹,
Universitas Islam Indonesia
ammanatuss@gmail.com
Dr. Zainal Mustafa EQ, MM²,
Universitas Islam Indonesia
Email

ABSTRAK

Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, data dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) menunjukkan perusahaan Asuransi jiwa yang berbasis syariah mempunyai proyeksi pertumbuhan asetnya akan tumbuh stabil sekitar 15% pada periode 2018-2019. PT Asuransi Takaful Keluarga ini menjadi penyedia asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1994 asuransi ini mulai beroperasi yang diprakarsai oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh variabel Kemampuan kerja, Komitmen Afektif terhadap Kinerja dengan variabel mediasi Upaya (Effort). Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT Asuransi Takaful Keluarga yang ada di Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sensus, dimana pada akhirnya seluruh elemen dalam populasi akan diteliti satu persatu. Banyaknya sensus yang akan diambil berjumlah 78. Variabel dalam penelitian ini dianalisa menggunakan Analisis Regresi berganda dengan bantuan alat analisi yaitu SPSS 16.0 dan diperoleh hasil sebagai berikut: Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Effort, Komitmen Afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Effort, Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja, Komitmen Afektif tidak berpengaruh terhadap Kinerja. Kemampuan Kerja dan Komitmen Afektif berpengaruh terhadap Kinerja melalui mediasi variabel Effort.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Komitmen Afektif, Upaya (Effort), Kinerja

In the past few years, data from OJK (Financial Services Authority) shows that sharia-based life insurance companies have projected growth in their assets to grow steadily by around 15% in the 2018-2019 period. PT Asuransi Takaful Keluarga is the first sharia-based insurance provider in Indonesia, since 1994 this insurance has begun to operate which was initiated by the Association of Indonesian Muslim Scholars (ICMI), Bank Muamalat Indonesia, Republic of Indonesia Ministry of Finance, and several Indonesian Muslim entrepreneurs.

This research was conducted with the aim to see the effect of the variable work ability, affective commitment to performance with effort as a mediating variable. The object used in this study was PT Asuransi Takaful Keluarga in Yogyakarta. Data collection is done by using census, where in the end all elements in the population will

be examined one by one. The number of censuses to be taken is 78 The variables in this study were analyzed using multiple Regression Analysis with the help of an analysis tool, SPSS 16.0 and the following results were obtained: Work Ability positively and significantly affected on Effort, Affective Commitment had a positive and significant effect on Effort, Work Ability positive and significant effect on Performance, Commitment Affective does not affect Performance. Job Ability and Affective Commitment affect Performance through mediating Effort variables.

Keywords :Job Ability, Affective Commitment, Effort, Performance

PENDAHULUAN

Sumber Daya manusia (SDM) berkaitan erat dengan aspek mengenai bagaimana seseorang bekerja dan pengeloaan dalam perusahaan. Sebuah perusahaan dibangun dengan menciptakan visi yang menjadi tujuan perusahaan untuk terus berkembang dan menciptakan misi sebagai upaya untuk meraih sebuah visi. Salah satu penentu tercapainya tujuan perusahaan adalah karyawan. Karyawan mempunyai kekuatan besar dalam perusahaan yang senantiasa melahirkan konsekuensi behavioral (Gibson, 1995). Dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir, data dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) menunjukkan perusahaan Asuransi jiwa yang berbasis syariah mempunyai proyeksi pertumbuhan asetnya akan tumbuh stabil sekitar 15% pada periode 2018-2019. Proyeksi rencana bisnis industri asuransi syariah untuk tahun 2018 meliputi: rata-rata pertumbuhan aset 2018 sebesar 14,99%, sementara Industri Asuransi Jiwa Syariah sebesar 18,04%, Industri Asuransi Umum Syariah sebesar 13,54%, dan Reasuransi Syariah sebesar 13,39%.

Takaful Keluarga merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi berbasis syariah di Indonesia. PT Asuransi Takaful Keluarga ini menjadi penyedia asuransi berbasis syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1994 asuransi ini mulai beroperasi yang diprakarsai oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), Bank Muamalat Indonesia, Departemen Keuangan RI, dan beberapa pengusaha Muslim Indonesia. Pelayanan jasa yang ditawarkan asuransi takaful keluarga ini meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. Semakin berkembangnya asuransi ini membuat perusahaan harus selalu meningkatkan kualitas operasional dan pelayanannya. Pekerjaan agen asuransi mempunyai tuntutan yang besar dalam kinerjanya yaitu tuntutan kemampuan menjual dari sang agen. Hal ini dikarenakan dalam menjual produk asuransi mempunyai tantangan yang lebih sulit dibandingkan dengan pekerjaan menjual produk berwujud atau dapat dilihat langsung oleh konsumen. Oleh karena itu sebagai agen harus mampu menguasai produk yang dijualnya. Tugas sebagai agen asuransi adalah mencari dan menawarkan produk asuransi dengan memberikan edukasi serta gambaran yang lengkap mengenai profil, manfaat, dan pentingnya nasabah mempunyai asuransi.

KAJIAN TEORI

Kemampuan Kerja

Mathis dan Jackson (2001) juga menjelaskan bahwa kemampuan adalah kemampuan alami yang melibatkan bakat dan minat yang tepat untuk pekerjaan. Sedangkan menurut Robbins (2008) kemampuan (*ability*) merupakan kapasitas individu dalam melakukan berbagai tugas pekerjaan tertentu.

Hersey & Blanchard (diterjemahkan oleh Agus Dharma, 1995), mengungkapkan terdapat beberapa indikator dalam kemampuan kerja, diantaranya :

1. Kemampuan Teknis, Secara teknis individu harus mampu menguasai dan menggunakan peralatan kerja yang digunakan untuk bekerja.
2. Kemampuan Konseptual, Secara konseptual individu harus mampu menguasai pemahaman mengenai kebijakan yang sudah ditetapkan dan tujuan dari organisasi.
3. Kemampuan Sosial, Individu dalam organisasi akan selalu dituntut untuk dapat bersosialisasi baik dengan orang lain baik itu rekan kerja, atasan, bawahan, mitra maupun konsumen. Tidak hanya itu individu dituntut untuk dapat berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan organisasi.

Indikator kemampuan kerja diperlukan untuk mengetahui tingkat kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya. Menurut Robbins (1998) terdapat beberapa indikator dalam kemampuan kerja, diantaranya :

1. Kesanggupan kerja merupakan sebuah kondisi dimana karyawan mempunyai rasa yakin akan kemampuannya untuk menyelesaikan tugas kerja yang dibebarkannya dengan baik.
2. Pendidikan sebagai sarana yang digunakan untuk belajar dalam upaya meningkatkan kemampuan *intelektual dan skill* yang dapat diterapkan karyawan untuk menyelesaikan tugas kerja dan permasalahan yang terjadi dalam organisasi.
3. Masa kerja merupakan waktu yang dibutuhkan karyawan saat bekerja dalam suatu organisasi.

H1 = Diduga Kemampuan Kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Upaya (*effort*)

H3 = Diduga Kemampuan Kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja

Komitmen Afektif

Komitmen afektif adalah keinginan karyawan untuk bertahan menjadi bagian dari perusahaan karena adanya ketertarikan secara emosional dengan perusahaan terutama melalui pengalaman kerja yang positif (Meyer & Allen, 1990). Menurut Meyer & Allen (1991) terdapat beberapa indikator dalam komitmen organisasi:

1. Komitmen afektif, terdiri dari karakteristik pribadi dan pengalaman kerja.
2. Komitmen kontinuitas, terdiri dari besarnya atau jumlah investasi atau taruhan sampingan individu, dan persepsi atas kurangnya alternatif pekerjaan lain.
3. Komitmen normatif adalah pengalaman individu sebelum berada dalam organisasi (pengalaman dalam keluarga atau sosialisasi) dan pengalaman sosialisasi selama berada dalam organisasi.

Penelitian ini menfokuskan pada komitmen afektif. Mayer dan Allen (1990) menyusun beberapa indikator terkait dengan komitmen afektif, sebagai berikut:

1. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi
2. Mampu menerima dan melakukan nilai-nilai yang ditetapkan organisasi
3. Memiliki kemauan yang tinggi dalam pencapaian tujuan organisasi
4. Kesiapan mengerahkan usaha kerja secara maksimal bagi organisasi.

H2 = Diduga Komitmen Afektif mempunyai pengaruh positif terhadap Upaya (*effort*)

H4 = Diduga Komitmen Afektif mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja

Effort

Menurut Robbins (2003) *Effort* dalam kinerja adalah probabilitas yang dipersepsikan oleh individu yang mengeluarkan sejumlah upaya tertentu itu akan mendorong kinerja. Mathis (2006) *effort* merupakan usaha yang dikeluarkan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Usaha yang baik dipengaruhi oleh motivasi dan semangat kerja yang tinggi. Berdasarkan definisi tersebut, indikator dari *effort* adalah sebagai berikut:

1. Motivasi, Dalam mencapai tujuan kerja, diperlukan keinginan yang kuat dari diri masing-masing individu, setelah mempunyai keinginan kerja yang tinggi akan membuat individu bertindak untuk mencapai target yang diinginkan.
2. Etika kerja, Dalam perusahaan etika kerja menjadi hal yang kompleks untuk dilakukan oleh setiap individu. etika berhubungan erat dengan kebijakan individu dalam bertindak. Semakin bagus etika kerja yang dimiliki akan berdampak pada usaha yang dilakukan.
3. Kehadiran, Tingkat kehadiran karyawan dalam bekerja menjadi acuan bagi atasan mengenai kedisiplinan kerja dan menghargai waktu.
4. Rancangan pekerjaan, Adanya rancangan dalam menyelesaikan tugas akan membuat karyawan berupaya untuk mampu menyelesaikan dan memaksimalkan hasil kerja.

Patchen (1970) memberikan beberapa karakteristik *effort* kerja yang terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:

1. Berkeinginan kuat dalam memaksimalkan hasil kerja yang dilakukan
2. Memiliki tanggung jawab penuh menyelesaikan target kerja yang dibebankan.
3. Terlibat penuh dalam usaha mencapai tujuan organisasi.
4. Memaksimalkan energi dalam penyelesaian tugas kerja.
5. Bekerja keras dalam menyelesaikan target kerja.
6. Memaksimalkan potensi kerja yang dimiliki.

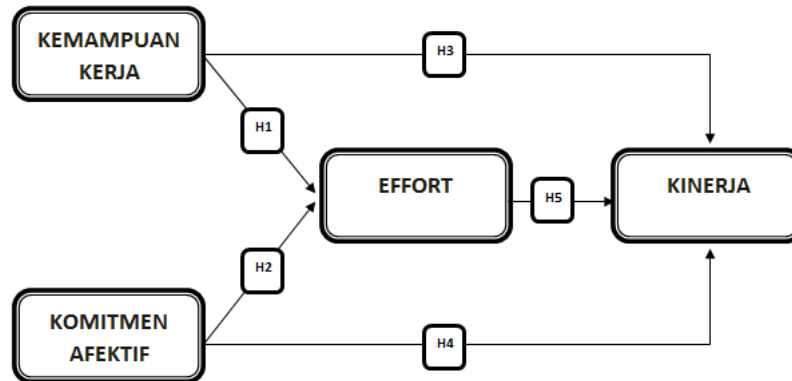
H5 : Diduga Upaya (*effort*) Kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja

Kinerja

Bohlander dan snell (2010) kinerja merupakan fungsi dari beberapa faktor yang saling berkaitan dan tidak berdiri sendiri sehingga dalam melakukan analisa kinerja perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Menurut Bernardin dan Rusel (2000), ada lima kriteria yang dapat dilakukan untuk mengukur kinerja karyawan :

1. Kualitas kerja, Kualitas ini menjelaskan mengenai seberapa jauh hasil pekerjaan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan standart dan tujuan yang diinginkan atau belum.
2. Kuantitas kerja, Kuantitas ini mengenai efesiensi waktu yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab kerja.
3. Waktu yang dibutuhkan, Rentang waktu karyawan dalam menyelesaikan tugas kerja dengan tepat waktu.
4. Efektivitas sumber daya, Sejauh mana penggunaan sumber daya manusia mampu untuk dimaksimalkan.
5. Kebutuhan terhadap pengawasan, Kemampuan karyawan menyelesaikan tugas kerja tanpa didampingi supervisor.

Model Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisa data dengan mendeskripsikan dan menggambarkan situasi tertentu yang disajikan secara faktual dan mendalam mengenai sikap serta hubungan antar variabel. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada PT. Asuransi Takaful Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan sensus, Cooper & Schindler (2006) menjelaskan sensus dapat dilakukan dengan adanya kemungkinan populasi penelitian berjumlah kecil dan setiap elemen dalam populasi diperlukan dalam penelitian karena perbedaan elemen satu dengan yang lain. Banyaknya sensus yang akan diambil berjumlah 78. Variabel merupakan sesuatu pembeda yang dapat digunakan untuk membedakan atau membawa variasi pada sebuah nilai (Sekaran dan Bougie, 2013). Terdapat tiga jenis variabel yang digunakan, yaitu variabel independen terdiri dari kemampuan kerja dan komitmen afektif, variabel dependennya Kinerja, dan *effort* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Berganda dengan alat analisis menggunakan SPSS 16.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Regresi 1

Dalam regresi 1 ini untuk mencari atau memprediksi pengaruh variabel kemampuan kerja dan komitmen afektif terhadap *effort*, persamaan yang digunakan sebagai berikut :

$$Y_1 = b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel 1.1 Hasil Uji Regresi 1

Variabel Dependent	Variabel Independent	Koefisien Regresi	t	Sig.	R ²	F
Upaya (<i>Effort</i>)	Kemampuan Kerja	0,416	3,710	0,000	0,453	32,920
	Komitmen Afektif	0,334	2,977	0,001		

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 16.0

$$Effort (Y) : 0,416 X_1 + 0,334 X_2$$

Dari hasil persamaan tersebut dapat terlihat bahwa variabel independent memiliki pengaruh koefisien yang positif. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan kerja dan komitmen afektif secara langsung mempengaruhi upaya (*effort*).

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Statistik t pada dasarnya digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent dengan nilai $\alpha = 0.05$ (Anderson, 2014).

1) Variabel Kemampuan Kerja (X1) Terhadap Effort (Y1)

Untuk kemampuan kerja (X1) memiliki t hitung sebesar 3,710. Nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial variabel kemampuan kerja (X1) memiliki pengaruh terhadap effort (Y1). Hal ini sekaligus menjawab hipotesis 1 Kemampuan Kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Effort.

2) Variabel Komitmen Afektif (X2) Terhadap Effort (Y1)

Untuk komitmen afektif (X2) memiliki t hitung sebesar 2,977. Nilai sig 0,004 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial variabel komitmen afektif (X1) tidak memiliki pengaruh terhadap effort (Y1). Hal ini sekaligus menjawab hipotesis 2 Komitmen afektif mempunyai pengaruh positif terhadap Effort.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan pada tabel 1.1 nilai koefisien determinasi untuk model regresi 1 berdasarkan R² adalah 0,453 yang berarti sebanyak 45,3% variasi variabel Effort dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja dan Komitmen Afektif. Sedangkan sisanya (100% - 45,3% = 54,7%) dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini seperti kompensasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan.

2) Regresi 2

Dalam regresi 2 ini untuk mencari atau memprediksi pengaruh variabel kemampuan kerja, komitmen afektif, dan *effort* terhadap kinerja, persamaan yang digunakan sebagai berikut :

$$Y_2 = b_3X_1 + b_4X_2 + b_5Y_1 + e$$

Tabel 1.2 Hasil Uji Regresi 2

Variabel Dependent	Variabel Independent	Koefisien Regresi	t	Sig.	R ²	F
Kinerja	Kemampuan Kerja	0,228	2,075	0,041	0,556	33,178
	Komitmen Afektif	0,037	0,348	0,729		
	Upaya (<i>Effort</i>)	0,565	5,434	0,000		

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 16.0

$$\text{Kinerja (Y)} : 0,228 X_1 + 0,037 X_2 + 0,565 Y_1$$

Dari hasil persamaan tersebut dapat terlihat bahwa variabel independent memiliki pengaruh koefisien yang positif. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan kerja, komitmen afektif dan upaya (*effort*) secara langsung mempengaruhi kinerja.

a. Uji Parsial (Uji t)

- 1) Variabel Kemampuan Kerja (X1) Terhadap Kinerja (Y2)
Untuk kemampuan kerja (X1) memiliki t hitung sebesar 2,075. Nilai ini lebih besar dari nilai sig 0,041 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Hal ini sekaligus menjawab hipotesis 3 (H3) Kemampuan Kerja mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja.
- 2) Variabel Komitmen Afektif (X2) Terhadap Kinerja (Y2)
Untuk komitmen afektif (X2) memiliki t hitung sebesar 0,348.. Nilai ini lebih kecil dari nilai sig 0,729 lebih besar dari 0,05 atau 5%. Hal ini sekaligus menolak hipotesis 4 (H4) Komitmen Afektif mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja.
- 3) Variabel *Effort* (Y1) terhadap Kinerja (Y2)
Untuk *Effort* (Y1) memiliki t hitung sebesar 5,434. Nilai ini lebih besar dari nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Hal ini sekaligus menjawab hipotesis 5 (H5) *Effort* mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil pada tabel 4.17 nilai koefisien determinasi untuk model regresi 2 berdasarkan R^2 adalah 0,556 yang berarti sebanyak 55,6% variasi variabel Kinerja dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja, Komitmen Afektif, dan *Effort*. Sedangkan sisanya ($100\% - 55,6\% = 44,4\%$) dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari penelitian ini seperti kompensasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan.

c. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 1.2 Uji Simultan Regresi 2 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 33,178 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai F hitung 33,178 dan Sig F 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan variabel Kemampuan Kerja, Komitmen Afektif, dan *Effort* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kinerja.

3) Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur digunakan untuk menjelaskan pengaruh masing-masing variabel baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung. Penelitian ini menggunakan analisis jalur path dikarenakan terdapat variabel mediasi atau interveing yaitu variabel *effort*.

Tabel 1.3
Tabel Ringkasan Koefisien Regresi

Arah Pengaruh	Koefisien Regresi Langsung	Sig.	Koefisien Regresi Tidak Langsung	Total Pengaruh
X1 → Y1	0,416	Diterima		
X2 → Y1	0,334	Diterima		
X1 → Y2	0,228	Diterima		
X2 → Y2	0,037	Tidak Diterima		
Y1 → Y2	0,565	Diterima		
X1 → Y1 → Y2			0,235	0,463
X2 → Y1 → Y2			0,188	0,225

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel diatas diketahui bila nilai pengaruh langung Variabel Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja sebesar 0,228 sedangkan pengaruh tidak langsung variabel Kemampuan Kerja terhadap Kinerja melalui *Effort* adalah sebesar 0,235. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja lebih besar dari pengaruh langsung. Variabel Komitmen Afektif Terhadap Kinerja sebesar 0,565 sedangkan pengaruh tidak langsung variabel Komitmen Afektif terhadap Kinerja melalui *Effort* adalah sebesar 0,188. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja lebih besar dari pengaruh langsung.

KESIMPULAN

1. Kemampuan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Effort*.
2. Komitmen afaektif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Effort*.
3. Kemampuan Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja.
4. Komitmen Afetif tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja.
5. *Effort* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja.
6. Kemampuan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja yang dimediasi oleh *Effort*.
7. Komitmen Afektif memiliki pengaruh terhadap kinerja yang dimediasi oleh *Effort*.

SARAN

1. Hasil pengujian ini telah menggambarkan kinerja yang cukup bagus tetapi mungkin dapat dilakukan beberapa pelatihan lagi seperti pelatihan pemasaran untuk para agen-agen sehingga mereka akan mendapatkan nasabah yang lebih banyak lagi.

2. Tetapi melalui mediasi upaya (*effort*) dapat memberikan dampak yang cukup baik. Sehingga hal ini harus mendapatkan perhatian yang lebih untuk ditingkatkan dengan berbagai cara salah satunya dengan memberikan mereka reward atau memberikan mereka sop yang jelas terhadap pekerjaan yang harus dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson., David, R., Dennis, J., Sweeney., Thimas. A., Williams., Jefferey. D., Camm and James, J. C, (2014), *Statistics For Business and Economics 12e*. Mason: South-Western Cengage Learning.
- Bernardin, H.J. and Russell, J.E.A, (2000), *Human Resources Management*, Mc Graw Hill, New. York.
- Bohlander, G. And Snell, S, (2010), *Principles of Human Resource Management*. 15th ed. Mason, OH: South Western – Cengage Learning.
- Cooper, Donald R., dan Pamela, S. Schindler. (2006). *Metode Riset Bisnis*, Volume 1. PT Media Global Edukasi. Jakarta.
- Dharma, Agus. (1995). *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Gibson, et al, (1995). *Organisasi dan Manajemen*, Edisi ke empat, Jakarta : Erlangga.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. (2000) *Human Resource management* 10 th Edition, Tomson South-Western, United States.
- Meyer, J. P and Allen, N. J., (1990). The Measurement and Antecedents of Affective Commitment, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, pp. 1-18.
- _____, (1991), A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. Vol. 1. No. 1, pp. 61-89.
- Patchen, M., (1970), *Participation, achievement and involve-ment on the job*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Robbins and Stephen P. (1998). *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia Cetakan Ke 2, Prenhallindo, Jakarta.
- _____, (2003). *Perilaku Organisasi*, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta

