



Postgraduate Bosowa University Publishing (PBUP)

Indonesian Journal of Business and Management

e-ISSN: 2460-3767 p-ISSN: 2656-6885

<https://postgraduate.universitaspbosowa.ac.id/index.php/jbm>



MEMAHAMI INDIKATOR *QUALITY WORK OF LIFE* PEGAWAI PEGADAIAN KANWIL VI MAKASSAR

Understanding indicators of the Quality of Work and Life of Pawnshop Employees at Regional Office VI Makassar

Al Hamid¹, Musawwir²

¹UPT Penilaian Kompetensi Pegawai BKD Provinsi Sulawesi Tengah

²Program Studi Psikologi, Universitas Bosowa

*Email: alhamid.andi@gmail.com

Diterima: 22 Agustus 2023/Disetujui: 30 Desember 2023

ABSTRAK

Quality Work Life (WQL) merupakan isu yang penting jika kita berbicara tentang situasi sebuah perusahaan. *QWL* adalah merupakan upaya yang menggabungkan desain pekerjaan dalam suatu perusahaan dengan lingkungan kerja sehingga dapat memaksimalkan kepuasan kerja, meningkatkan sikap kerja, serta mempertinggi produktifitas dan prestasi kerja. Aspek dalam *QWL* adalah partisipasi kerja, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi dan kesehatan kerja. PT. Pegadaian merupakan salah satu BUMN yang memiliki peranan penting dalam masyarakat dengan jumlah pegawai yang mencapai 1159 orang, sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang diperoleh melalui metode purposive sampling. Metode dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif yang bertujuan untuk melihat mean dari tiap-tiap aspek dan subaspek. Alat ukur yang digunakan adalah *Quality of Life Work Questionnaire (QWLQ)* yang dikembangkan oleh Riggio. Hasil Penelitian memperoleh rerata skor *QWL* 3.16 yang berada pada level baik.

Kata Kunci: Indikator, *Qualiti Work Of Life*, Pegadaian, Makassar

ABSTRACT

Quality Work Life (WQL) is an important issue when we talk about the situation of a company. *QWL* is an effort that combines job design in a company with the work environment so that it can maximize job satisfaction, improve work attitudes, and increase productivity and work performance. Aspects in *QWL* are work participation, career development, conflict resolution, communication and occupational health. PT. Pegadaian is a state-owned company that has an important role in society with a number of employees reaching 1159 people. The sample in this study was 100 people obtained through the purposive sampling method. The research method uses a quantitative approach using descriptive analysis which aims to see the mean of each aspect and subaspect. The measuring tool used is the *Quality of Life Work Questionnaire (QWLQ)* developed by Riggio. The research results obtained a mean *QWL* score of 3.16 which is at a good level.

Keywords: Indicators, *Quality Work Of Life*, Pegadaian, Makassar



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Jasa pegadaian di Indonesia bertransformasi dari semula sebagai lembaga pembiayaan masyarakat, khususnya UMKM meluas menjadi lembaga yang juga melayani fidusia, investasi, pengiriman dan penerimaan barang, penitipan dan jual beli logam mulia. Jasa pergadaian

menunjukkan grafik meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini ditandai antara lain dengan jumlah dana yang digelontorkan oleh PT Pegadaian (Persero) sebagai satu-satunya lembaga pegadaian milik negara kepada para nasabahnya. Mengusung moto “menyelesaikan masalah tanpa masalah”, PT Pegadaian (Persero) berada pada garda terdepan untuk pembiayaan jangka pendek bagi masyarakat dan usaha

mikro kecil untuk pemenuhan kebutuhan dana cepat dan mudah (Abubakar, 2012).

Pembinaan karyawan harus diutamakan karena merupakan aset utama perusahaan. Proses belajar harus menjadi budaya perusahaan sehingga keterampilan para karyawan dapat terpelihara. Karyawan yang memiliki sikap memiliki, penuh perjuangan, pengabdian, disiplin dan loyalitas dalam melaksanakan pekerjaan sangat mungkin memiliki prestasi tersendiri sehingga dapat lebih berdaya guna. Apabila karyawan dengan penuh kesadaran bekerja dengan optimal, maka tujuan organisasi akan lebih mudah tercapai. Komitmen yang kuat terhadap organisasi adalah hasil dari kesadaran dan aplikasi yang diarahkan oleh diri sendiri terhadap pekerjaan yang ditekuni, kehadiran secara rutin, supervise, serta usaha yang kuat dan konsisten dengan kata lain loyalitas terhadap perusahaan (Armstrong, 1994).

Quality of Work Life (QWL) merupakan upaya yang menggabungkan desain pekerjaan dalam suatu perusahaan dengan lingkungan kerja sehingga dapat memaksimalkan kepuasan kerja, meningkatkan sikap kerja, serta mempertinggi produktifitas dan prestasi kerja. *Quality of Work Life* (QWL) merupakan sebuah proses bekerja di dalam suatu organisasi dimana membuat semua orang ikut aktif berpartisipasi dan efektif dalam pembentukan lingkungan organisasi, metode dan hasilnya. Hal tersebut merupakan proses yang berdasar nilai, yang diarahkan pada pencapaian tujuan ganda yaitu peningkatan efektivitas organisasi dan peningkatan kualitas kerja untuk karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan terjamin pada akhirnya diharapkan akan melahirkan komitmen yang tinggi dan menciptakan budaya kerja yang optimal di lingkungan karyawan.

Quality of Work Life (QWL) yang wajar harus diupayakan berlangsung secara berkelanjutan, sejalan dengan usaha pengendalian kualitas kerja atau proses produksi dan pengawasan kualitas yang produk yang harus dilaksanakan secara berkelanjutan. Untuk itu perlu dikembangkan kegiatan pemecahan permasalahan yang ada sesuai dalam perusahaan. Permasalahan yang terjadi di dalam suatu perusahaan terkadang erat kaitannya dengan kepemimpinan yang dijalankan, apakah kepemimpinan yang diterapkan tersebut memang cocok dan sesuai dengan kondisi perusahaan sekarang dan diharapkan pemecahan tersebut dapat mengurangi niat karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Turnover intention).

Beberapa kantor cabang perusahaan belum menyediakan ruang kerja yang nyaman baik bagi karyawan maupun bagi nasabah karena kecilnya ruang pelayanan yang secara langsung maupun tidak langsung berakibat pada suasana kerja.

Demikian juga dengan keselamatan kerja terutama bagi penaksir yang setiap hari bertugas melakukan pengujian terhadap barang jaminan emas terutama dengan menggunakan air uji nitrat yang tentu saja sangat berdampak pada kesehatan penaksir yang bersangkutan, tetapi kurang mendapat perhatian pihak manajemen.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Wilayah dan Kantor Cabang VI Makassar PT. Pegadaian (Persero) khusus area Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun dasar pemilihan lokasi, karena peneliti memiliki intensitas berinteraksi dengan karyawan yang cukup tinggi. Selain itu, pemilihan lokasi didasarkan pada analisis kondisi organisasi yang menunjukkan variabilitas kualitas hidup karyawan (QWL) pada PT Pegadaian.

Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto (1998), pendekatan kuantitatif ini adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada kejelasan unsurnya, yang terdiri dari kejelasan tujuan, pendekatan, subyek, sampel, sumber data yang sudah mantap dan rinci sejak awal begitupun dengan dengan langkah penelitian dan desain serta pengumpulan data dan analisis. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah deksriptif yang mencoba memberikan gambaran tentang QWL pada karyawan PT. Pegadaian.

Populasi adalah seluruh pegawai PT Pegadaian ((Persero)) Kanwil VI Makassar yaitu pegawai non pejabat PT Pegadaian (Persero) Kanwil VI Makassar, meliputi pegawai tetap dan kontrak yang berjumlah 1159 orang dari yang terdiri dari 616 orang pegawai tetap dan 543 orang pegawai kontrak dari Kantor Wilayah dan Kantor Cabang dalam lingkup Wilayah VI Makassar. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Tabel 1.
Daftar Sampel Penelitian pada Kantor Cabang PT Pegadaian Persero Kanwil VI Makasar

No	Nama Cabang	Jumlah Karyawan
1	Kantor Cabang Makassar	10
2	Kantor Cabang Panakukang	10
3	Kantor Cabang Mariso	10
4	Kantor Cabang Pabaeng-Baeng	9
5	Kantor Cabang Talasalapang	5
6	Kantor Cabang Parangtambung	6
7	Kantor Cabang Hertasning	7
8	Kantor Cabang Pasar Butung	13
9	Kantor Cabang Malimongan Baru	9
10	Kantor Cabang Pelita	9
11	Kantor Cabang Syariah Sentral	12
jumlah		100

Teknik pengambilan sampel menggunakan non random probability sampling design. Metode ini digunakan ketika sejumlah elemen dalam populasi tidak dapat diidentifikasi secara individual (Kumar, 1999). Jenis non random probability sampling design yang digunakan adalah judgemental/purposive sampling, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (Kumar, 1999).

Adapun kriteria-kriteria dari pegawai PT. Pegadaian (Persero) Kanwil VI yang akan menjadi sampel adalah:

- 1) Merupakan pegawai dan karyawan non pejabat PT Pegadaian ((Persero)) Kanwil VI Makassar
- 2) Status pegawai tersebut adalah pegawai tetap (PKWTT) dan pegawai kontrak (PKWT)
- 3) Masa kerja pegawai di atas 1 tahun

Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden. Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala Quality of Work Life Questioner (QWLQ) yang digunakan oleh Riggio (1990) dengan sembilan dimensi (Partisipasi Kerja, Pengembangan Karier, Penyelesaian Konflik, Komunikasi, Kesehatan Kerja, Keselamatan Kerja, Keselamatan Lingkungan, Kompensasi yang layak, dan Kebanggaan).

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif sederhana dengan melihat mean dari tiap aspek untuk melihat kecenderungan aspek QWL mana yang memiliki skor terendah dan tertinggi. Skor ini akan dihubungkan dengan situasi organisasi di PT. Pegadaian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Fenomena QWL yang terjadi di PT Pegadaian (Persero) Wilayah Makassar berdasarkan hasil observasi penulis selama ini, ada beberapa aspek dari kualitas kehidupan kerja yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen perusahaan, yaitu:

- 1) Pengembangan karir, yaitu terdapatnya kemungkinan untuk mengembangkan kemampuan dan tersedianya kesempatan untuk menggunakan ketrampilan atau pengetahuan yang dimiliki karyawan. Manajemen PT Pegadaian (Persero) telah memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan yaitu dengan memberikan kesempatan pelatihan (diklat) secara teratur, memberi kesempatan melanjutkan pendidikan baik dengan beasiswa perusahaan ataupun biaya sendiri juga adanya peluang promosi bagi mereka yang berpotensi. Tetapi dalam implementasinya terdapat kenyataan seperti di bawah ini:
 - a) Kesempatan mengikuti pelatihan dirasakan belum merata oleh karyawan sehingga ada karyawan yang sering sekali ditunjuk mengikuti diklat di lain pihak ada karyawan yang jarang sekali diikutkan dalam diklat. Hal ini menyebabkan demotivasi bagi karyawan yang jarang dipanggil untuk mengikuti pelatihan oleh perusahaan yang berakibat pada menurunnya semangat kerja/ kinerja karyawan. Jenis diklat yang dilakukan secara berkala oleh PT Pegadaian (Persero)
 - b) Kesempatan promosi oleh manajemen untuk memenuhi kebutuhan SDM terutama di luar pulau yang berarti juga mutasi sering dianggap beban oleh karyawan karena seringkali mereka tidak siap untuk dimutasikan ke luar Sulawesi sehingga tawaran promosi seringkali diabaikan

dan tidak diminati yang berakibat kemandekan jalur karir karyawan yang bersangkutan. Pemberian sanksi oleh perusahaan kepada karyawan yang menolak untuk program promosi dan mutasi juga seringkali menimbulkan demotivasi bagi mereka yang berakibat menurunnya kinerja.

- 2) Partisipasi, yaitu adanya kesempatan untuk berpartisipasi atau terlibat dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi langsung maupun tidak langsung terhadap pekerjaan. Pengamatan sementara yang menjadi empirical gap dalam penelitian ini adalah keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan baik langsung maupun tidak langsung adalah bersifat top-down, dimana karyawan yang menjadi ujung tombak hanya menjadi pelaksana kebijakan pihak manajemen. Hal ini berakibat dalam pelaksanaannya karyawan tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal karena kurangnya sosialisasi dari pihak manajemen kepada karyawan.
- 3) Kompensasi yang layak, yaitu bahwa imbalan yang diberikan kepada karyawan memungkinkan mereka untuk memuaskan berbagai kebutuhannya sesuai dengan standard hidup karyawan yang bersangkutan dan sesuai dengan standard pengupahan dan penggajian yang berlaku. Manajemen PT Pegadaian (Persero) selalu berusaha meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan memberikan gaji dan bonus berupa jasa produksi, THR, tunjangan cuti dan asuransi jiwa/kesehatan.

Pengamatan sementara yang menjadi empirical gap dalam penelitian ini adalah

- 1) Karyawan masih merasakan sistem imbalan yang ada belum adil dan memadai, terutama dalam hal pembagian jasa produksi, asuransi kesehatan dan kesejahteraan sesudah masa pensiun.
- 2) Pemberian tunjangan peralihan yang dirasakan tidak adil oleh karyawan karena tidak semua karyawan fungsional mendapatkan hak tunjangan peralihan.
- 3) Lingkungan kerja, yaitu tersedianya lingkungan kerja yang kondusif termasuk di dalamnya penetapan jam kerja, peraturan yang berlaku, kepemimpinan serta lingkungan fisik. Dari waktu ke waktu manajemen selalu berusaha untuk memperbaiki kondisi fisik bangunan gedung yang menjadi tempat operasional pelayanan, hal ini bisa dilihat pada fisik kantor PT Pegadaian (Persero). Manajemen juga berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, jam kerja yang cukup fleksibel serta memberikan hak cuti baik itu cuti tahunan, cuti besar, cuti karena alasan sakit ataupun cuti melahirkan.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.
Skor pengukuran QWL

No	Indikator	Pernyataan	STS	TS	S		SS		Mean Aitem	Mean Indikator	Grand Mean
			F%	F%	F	%	F	%			
1	Partisipasi Kerja	Memiliki visi yang dapat memacu bawahannya	8	3	68	68	21	21	3.02	3.16	
2		Memiliki keyakinan dan pendirian yang kuat	6	4	49	49	41	41	3.25		
3		Dipandang sebagai simbol keberhasilan dan prestasi	2	1	72	72	25	25	3.2		
4	Pengembangan Karir	Jam kerja yang diterapkan oleh perusahaan memampukan saya bekerja dengan baik	4	2	64	64	30	30	3.2	3.17	
5		Pekerjaan memberikan kesempatan untuk menerapkan keterampilan yang saya miliki	2	0	76	76	22	22	3.18		
6		Pekerjaan memberikan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan yang saya miliki	8	5	53	53	34	34	3.13		
7	Penyelesaian Konflik	Saya selalu diikuti dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan saya	4	5	72	72	19	19	3.06	3.15	3,16
8		Perusahaan memberikan kebebasan setiap divisi untuk menyelesaikan semua masalahnya	6	4	48	48	42	42	3.26		
9		Semua keputusan diambil oleh perusahaan	6	0	69	69	25	25	3.13		
10	Komunikasi	Atasan saya selalu bertanya mengenai pekerjaan yang saya lakukan	8	3	67	67	22	22	3.03	3.14	
11		Pekerjaan yang saya lakukan selalu berinteraksi dengan orang lain	2	0	76	76	22	22	3.18		
12		Apabila saya ada masalah dengan pekerjaan, saya selalu meminta pendapat atasan saya	2	1	72	72	25	25	3.2		
13	Kesehatan Kerja	Perusahaan selalu memberikan penggantian terhadap pengobatan karyawannya	1	0	68	68	26	26	3.09	3.15	
14		Kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja terjamin	6	0	68	68	26	26	3.14		
15		Perusahaan memberikan bantuan keringanan biaya pengobatan apabila ada karyawan yang sedang dirawat akibat kecelakaan kerja	2	1	71	71	26	26	3.21		

Dari hasil jawaban responden mengenai Quality of Work Life (QWL) didapatkan hasil adanya kecenderungan jawaban pada Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Dengan mean rerata keseluruhan 3,16 yang menunjukkan jawaban tergolong dalam kategori baik. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan QWL pada Kantor Wilayah VI PT Pegadaian telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan maupun dilihat dari tiap-tiap aspek menunjukkan kualitas hidup pada pegawai PT. Pegadaian sudah baik atau telah terpenuhi. Namun jika kita telisik lebih jauh maka terdapat beberapa tren positif dan negatif yang dapat dijadikan sumber pembahasan.

Menggunakan perspektif positif maka aspek kebanggaan menjadi aspek yang paling menonjol dibandingkan aspek-aspek yang lain. Sub aspek dari aspek kebanggaan yaitu menggunakan seragam saat bekerja, mengikuti kegiatan pelatihan, dan kegiatan yang melibatkan keluarga karyawan diyakini merupakan faktor terbesar dalam skor Quality Work Life (QWL) jika

ditinjau dari rerata (mean) yang diperoleh. Untuk sub aspek kebebasan dalam menyelesaikan masalah tiap divisi adalah sub aspek dengan skor tertinggi, sub aspek ini menunjukkan bahwa setiap divisi membutuhkan penyelesaian masalah yang berbeda-beda dan kebebasan ini memberikan peningkatan QWL yang signifikan.

Sebaliknya, skor pada sub aspek Memiliki visi yang dapat memacu bawahannya menunjukkan skor terendah dari semua sub aspek, walaupun nilai rerata skor yang ditunjukkan tidak terlalu signifikan, namun temuan ini dapat dijadikan bahan diskusi bahwa kualitas dalam menginterpretasikan visi perusahaan kepada bawahan terkait kegiatan partisipasi kerja tidak terlalu dianggap sebagai kegiatan yang penting sehingga seringkali terlupakan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa skor QWL pada penelitian ini adalah 3.16. Skor ini menunjukkan bahwa QWL di PT. Pegadaian berada pada

level baik. Level ini dapat diartikan bahwa pegawai di PT. Pegadaian memiliki kualitas kehidupan dalam kerja yang dinamis, menantang dan memberikan rasa bahagia. Rerata skor tertinggi ditunjukkan oleh aspek pengembangan karir dengan rerata 3.17, skor ini menunjukkan bahwa sistem dan manajemen di dalam PT. Pegadaian memberikan kesempatan yang baik dan luas kepada para pegawai untuk dapat mengembangkan diri dengan berbagai cara baik itu kesempatan belajar atau sistem yang mendukung potensi optimal karyawan. Rerata skor terendah ditunjukkan oleh aspek komunikasi. Skor yang diperoleh adalah 3.14, skor ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam PT. Pegadaian masih perlu perbaikan terutama pada sub aspek komunikasi atasan kepada bawahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, L, 2012. Pranata Gadai Sebagai Alternatif Pembiayaan Berbasis Kekuatan Sendiri (Gagasan Pembentukan Uu Pergadaian. Jurnal Mimbar Hukum © Faculty Of Law, Universitas Gadjah Mada
- Ali, M, 2013. Quality of Working Life: An Antecedent to Employee Turnover Intention. International Journal of Health Policy and Management. Kerman University of Medical Science: Tehran
- Andini, R. (2006). Analisis pengaruh kepuasan gaji, kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap turnover intention. Tesis program studi magister manajemen Universitas Diponegoro.
- Angle, H.I dan J.I Perry, 1981, " An Empirical Assesment of Organizational Comitmen and Organizational Effectiveness", Administrative Science Quarterly 26, hal 1 – 14
- Arifin, Noor, 2012. Analisis Kualitas Kehidupan Kerja, Kinerja & Kepuasan Kerja pada CV Duta Senenan Jepara, Jurnal *Economia* (Online), Vol 8, no 1, (<http://www.journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/download>, diakses 10 Januari 2014)
- Arikunto S., 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Armstrong Michael, 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Media Kompetindo, Jakarta
- Azlin, N and Lilis, S. 2008. *Turnover Intention and Quality of Work Life: Mediating Effects of Career and Organisational Commitment* Springer Science Business Media Dordrecht.
- Azlin, N, May, C, Ramayah, T. 2013. *Quality of Work Life and Turnover Intention: A Partial Least Square (PLS) Approach*. Springer Science Business Media Dordrecht.
- Dixon, Marva L., Laura Kozloski Hart (2010) .The impact of path-goal leadership styles on work group effectiveness and turnover intention. *Journal of managerial issues* :52
- Elmuti, D., and Y. Kathawala. 1997. An Investigation into Effects of ISO 9000 on Participants Attitudes and Job Performance. *Production and Inventory Management Journal*, Second Quarter
- Etnaningtyas. 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensi Turnover Pada Karyawan Pt. Alenatex Bandung*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BPUNDIP, Semarang
- Greenberg, F dan Baron, R.A. 2003 *Behavior in Organization: Understanding and Managing The Human Side of Work*. Sixth Edition. New Jersey: Prentice Hall. Englewoods Cliffs.
- Gujarati, Damodar (2003), *Econometric*, Erlangga, Jakarta.
- H. Hadrawi Nawawi, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Hasibuan, Drs. H. Malayu S.P., 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*; Bumi Aksara, Jakarta.
- Hom, P. W., & Griffeth, R. W. (1995). *Employee turnover*. Cincinnati, OH: South- Western College Pub .
- Hsu, J., J. c. Hsu, S. Y. Huang, L. Leong, and A. M. Li. 2003. "Are Leadership Styles Linked to Turnover Intention?: An Examination in Mainland China." *Journal of American Academy of Business* 3 (1): 37
- Huang TC, Lawler J, and Lei CY. 2007. The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Journal of social behaviour & personality* 35(6): 735-750
- Husein Umar, (2008). *Metode Riset Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Indriantoro dan Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.
- Jacobs, E. (2001). *Health Information Management of a Strategic Resource*. Second Edition. Philadelphia: Saunders Co.
- Judge, T.A., 1993. Does affective disposition moderate the relationship between job satisfaction and voluntary turnover?. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78 No.3, Hal. 395-401.
- Judge , and Bono, J.E., 2000. Five-factors Model of Personality and transactional Leadership. *Journal of Applied Psychology*, 85 (5): 751-765.
- Kaihatu, Thomas Stevanus dan Rini, Wahyu Astjarjo. 2000. *Kepemimpinan Transformasional dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan atas Kualitas Kehidupan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Perilaku ekstra Peran: Studi pada Guru-Guru SMU di Kota Surabaya*, Jurnal Penelitian Universitas Kristen Petra, Surabaya, diakses di internet pada tanggal 29 Desember 2013.