

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MOTIVASI KERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT
KECAMATAN LIMUN KABUPATEN SAROLANGUN**

DAHMI

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

ABSTRACT

This study entitled Factors Employee Work Motivation Head Office Lemonade Sarolangun. This study aimed to analyze the factors that influence the motivation of employees working at Head Office Lemonade Sarolangun. The method used was a descriptive study using a questionnaire as a tool to collect data. The population in this study were employees of Head Office Lemonade Sarolangun. Data collection procedures conducted by distributing questionnaires to a sample of all employees amounted to 34 employees. Results of this study indicate that factors Physiological Needs with an average of 126 means that it works motivated, Factor Security Needs with an average of 108.33 means that it works poorly motivated, Social Needs Factors with an average of 97.66 means that it works less motivated , Factor Needs Self-Esteem with an average of 115.66 means that it works poorly motivated, and Self-Actualization Needs factor with an average of 127.66 means that it works motivated. When viewed as a whole work motivation Sarolangun Head Office Lemonade average of 115, which means it works less motivated.

Keywords: Motivation, Work, Employee

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberhasilan sebuah lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuannya akan sangat tergantung pada kemampuan dalam memberdayakan sumber daya yang ada dan pemanfaatan potensi sumber daya manusia semaksimal mungkin. Diantara sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, sumber daya manusia adalah bagian yang sangat perlu diperhatikan karena potensi yang dimiliki sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya pencapaian tujuan lembaga atau organisasi.

Untuk mewujudkan tujuan organisasi atau lembaga, maka harus didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki berkualitas, baik secara fisik maupun mental. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang sangat penting di samping faktor-faktor produksi yang lainnya, oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dan benar.

Dalam instansi pemerintah, sumberdaya manusia bisa disebut pegawai. Pegawai adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kelancaran dan keberhasilan pencapaian operasional sebuah lembaga pemerintah. Melihat pentingnya faktor sumber daya manusia di dalam suatu instansi, maka pimpinan harus diperhatikan faktor ini, sehingga dapat di manfaatkan seoptimal mungkin agar dapat berdaya guna. Dalam mengatur pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi tidaklah semudah

seperti mengatur benda-benda teknis lainnya, ini di karenakan manusia mempunyai pikiran, kegiatan dan tujuan dalam mencapai taraf hidup yang dikehendakinya. Pegawai sangat perlu mendapatkan motivasi baik dari dalam maupun dari luar instansi tempatnya bekerja.

Tingkat ketidakhadiran yang terlampau banyak akan berpengaruh negatif terhadap produktifitas yang tidak hadir kerja sebuah kantor. Jika pegawai yang tidak terlatih harus menggantikan mereka yang berpengalaman; waktu menunggu yang terlampau lama bisa menimbulkan keluhan pelayanan karena kualitas pelayanan akan rendah, bisa menimbulkan tambahan waktu untuk membereskan masalah.

Kedudukan pegawai pada Kantor Camat Limun sangat penting. Oleh karena itu dibutuhkan manajemen sumberdaya manusia agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh lembaga. Salah satu faktor yang mempengaruhi pegawai bekerja adalah motivasi kerja dari pegawai tersebut serta adanya pemberian motivasi dari pimpinan. Motivasi itu sendiri memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja dari pegawai selain faktor motivasi yaitu kemampuan dari pegawai itu sendiri.

Fenomena yang terjadi pada Kantor Camat Limun dimana jumlah pegawai yang tidak hadir cukup tinggi yaitu mencapai rata-rata 5,7% per bulan. Jumlah pegawai Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun pada tahun 2014 berjumlah 34 orang. Berdasarkan peraturan bahwa bagi pegawai yang meninggalkan tugas tanpa keterangan/bukan dari hak cuti dianggap absen. Dilihat dari data absensi tersebut kondisi kerja yang terjadi pada Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun motivasi kerjanya rendah. Absensi dalam instansi merupakan masalah karena absensi berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian suatu pekerjaan. Suatu indikasi masih perlu dilakukan kajian mengenai motivasi kerja. Hal ini dipandang perlu karena motivasi yang belum semestinya dapat mengurangi hasil kerja pegawai. Masih terdapatnya penyelesaian pekerjaan yang belum tepat waktunya dikarenakan kurang efektif dan efisiennya kerja pegawai. Apabila kemampuan pegawai yang memadai berarti akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan jatah waktu maupun target yang telah ditetapkan dalam program kerja. Hal ini terjadi karena pegawai dapat mencurahkan segala kemampuannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya dan menjadi tanggung jawabnya.

Rumusan Masalah

- a. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun?
- b. Faktor apa yang paling besar mempengaruhi motivasi kerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun?
- c. Faktor apa yang paling kecil mempengaruhi motivasi kerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Limun Kabupaten Sarolangun?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai di Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun

TINJAUAN PUSTAKA

a. Sumber Daya Manusia

Menurut Edy Sutrisno (2009) sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa).

Salah satu tugas manajemen sumber daya manusia yang menempatkan pegawai sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimilikinya. Penempatan yang merupakan bagian dari fungsi pengadaan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan manajer sumber daya manusia untuk menentukan tugas pekerjaannya didalam organisasi (Sihotang, 2007).

b. Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu. SP. Hasibuan (2007) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Viethzal Rivai (2009) dalam Suwatno dan Priansa (2011) manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Maka manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pembinaan, pengaturan, pengurusan dan pengembangan tenaga kerja dengan segala kegiatannya dalam usaha mencapai hasil guna dan daya guna yang sebesar-besarnya. Manajemen sumber daya manusia bergerak dalam usaha menggerakkan dan mengelola sumber daya manusia didalam suatu organisasi agar mampu berfikir dan bertindak seperti apa yang diharapkan oleh organisasi.

c. Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa Inggris, sering disepadankan dengan *motivation* yang berarti pemberian motif, penimbulkan motif, atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan (Suwatno dan Priansa, 2011). Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi.

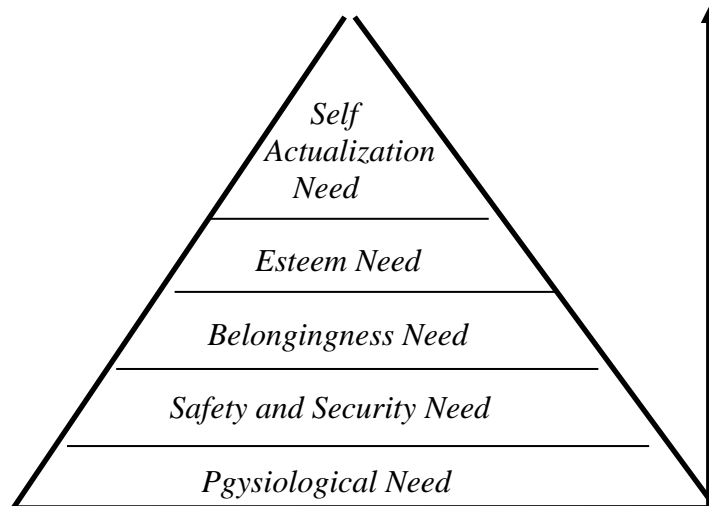
Menurut Malayu. S.P. Hasibuan (2007), motivasi adalah pemberian penggerak yang menciptakan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins (2008), motivasi adalah sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketentuan seorang individu untuk mencapai tujuan.

d. Hierarki Teori Kebutuhan (*Hierarchical of Needs Thry*)

Dasar dari teori ini adalah: a) Manusia adalah makhluk yang berkeinginan, ia selalu menginginkan lebih banyak. Keinginan ini terus-menerus dan hanya akan berhenti bila akhir hayat tiba; b) Suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi motivator bagi pelakunya, hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang akan menjadi motivator; dan c) Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu jenjang.

Teori motivasi yang dikembangkan oleh Abraham Maslow menyatakan bahwa setiap diri manusia itu terdiri atas lima tingkat atau hierarki kebutuhan, yaitu:

- a) Kebutuhan Fisiologis (Physiological Needs), seperti: kebutuhan untuk makan, minum, perlindungan fisik, bernafas, seksual. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan tingkat rendah atau disebut pula sebagai kebutuhan yang paling dasar.
- b) Kebutuhan Rasa Aman (Safety Needs), yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, pertentangan, dan lingkungan hidup, tidak dalam arti fisik semata, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual.
- c) Kebutuhan Sosial (Social Needs), yakni kebutuhan untuk merasa memiliki yaitu kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai.
- d) Kebutuhan akan Harga Diri atau Pengakuan (Esteem Needs), yaitu kebutuhan untuk dihormati, dan dihargai oleh orang lain.
- e) Kebutuhan Aktualisasi Diri (Self-Actualization Needs), yaitu kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, *skill*, potensi, kebutuhan untuk berpendapat, dengan mengemukakan ide-ide, memberikan penilaian dan kritik terhadap sesuatu.



Sumber: Suwatno dan Priansa (2011)
Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Maslow

e. Motivasi Kerja

Menurut Malayu. SP. Hasibuan (2007), motivasi kerja adalah daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar dapat bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan.

Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai pekerjaan yang maksimal. Sikap mental pegawai haruslah memiliki sikap mental yang siap sedia psikofisik (siap secara mental, fisik, situasi dan tujuan).

Dalam Suwatno dan Priansa (2011) menurut teori Maslow, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai ada lima, yaitu:

- Kebutuhan fisiologis, misalnya kebutuhan untuk makan, minum, dan perlindungan fisik;

- Kebutuhan rasa aman, misalnya kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, dan pertentangan;
- Kebutuhan sosial, misalnya kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berinteraksi, dan kebutuhan untuk mencintai serta dicintai;
- Kebutuhan akan harga diri, misalnya Pengakuan, dihormati, dan dihargai;
- Kebutuhan aktualisasi diri, misalnya kebutuhan untuk menggunakan kemampuan, potensi, dan kebutuhan untuk berpendapat.

f. Pegawai

Menurut Soedaryono (2000) pengertian pegawai adalah “seseorang yang melakukan kehidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta”.

Menurut Robbins (2006) pengertian pegawai adalah “orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja”.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Atau data yang diperoleh dari hasil membagikan kuesioner kepada seluruh pegawai untuk dapat memberikan data dan informasi yang berhubungan dengan penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kisioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya atau data yang telah diolah. Atau data yang diperoleh dari laporan-laporan tertulis serta informasi tentang keadaan Kantor Camat Limun. Dataskunder diperoleh melalui observasi dan studi kepustakaan.

Metode Penarikan sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pegawai pada Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun yang berjumlah 34 pegawai.

Dengan demikian, penelitian survey umumnya melakukan pengambilan sampel namun dilakukan generalisasi (data sampel berlaku untuk populasi). Karena itu, teknik dan metode pengambilan sampel merupakan faktor yang sangat penting dalam penelitian survey.

Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasinya (Sugiyono, 2009).

Metode deskriptif bertujuan untuk menguraikan karakteristik tentang suatu keadaan pada waktu tertentu, sehingga diperlukan perencanaan agar uraian tersebut benar-benar mudah mencakup seluruh persoalan dalam setiap fasenya (Supranto, 2001).

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu untuk mengukur tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Menurut Sugiyono (2009), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan prestasi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian dikelompokkan menurut jenisnya masing-masing dengan skor interval menggunakan 5 kategori Skala Likert, yaitu :

- | | | |
|------------------------------|-------------|---|
| 1. Sangat setuju (STS) | diberi skor | 5 |
| 2. Setuju (S) | diberi skor | 4 |
| 3. Kurang Setuju (KS) | diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju (TS) | diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju (STS) | diberi skor | 1 |

Untuk mengetahui tingkat motivasi pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja digunakan skala likert dengan memberikan nilai dari setiap pernyataan yang diajukan dalam daftar pernyataan. Perhitungan dengan menggunakan skala likert ini dikemukakan oleh Husien Umar (2005) yang mana pengukuran dengan menghitung skor tiap komponen dengan cara mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R_s = \frac{n (m - 1)}{m}$$

Keterangan:

R_s = Rentang Skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternative jawaban tiap item

$$\begin{aligned} R_s &= \frac{34 (5 - 1)}{5} \\ &= \frac{34 \cdot 4}{5} \\ &= 27,2 \end{aligned}$$

Keputusan yang dapat diambil dari penskoran tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.
Rentang Klasifikasi Variabel Motivasi Kerja Kegawai

| Variabel | Rentang Penilaian | Kategori |
|----------|-------------------|--------------------------|
| Motivasi | 34 – 61,2 | Sangat Tidak Termotivasi |
| | 61,3 – 88,5 | Tidak Termotivasi |
| | 88,6 – 115,8 | Kurang Termotivasi |
| | 115,9 – 145,1 | Termotivasi |
| | 145,2 – 170 | Sangat Termotivasi |

Proses penghitungan rata-rata dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata hitung

X_i = nilai sampel ke- i

n = jumlah sampel

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 2. Rekapitulasi Faktor-faktor Motivasi Pegawai

| NO | PERNYATAAN | RATA-RATA | KATEGORI |
|------------------|----------------------------|--------------|---------------------------|
| 1. | Kebutuhan Fisiologis | 125 | Termotivasi |
| 2. | Kebutuhan Rasa Aman | 109 | Kurang Termotivasi |
| 3. | Kebutuhan Sosial | 97 | Kurang Termotivasi |
| 4. | Kebutuhan Harga Diri | 116 | Kurang Termotivasi |
| 5. | Kebutuhan Aktualisasi Diri | 127 | Termotivasi |
| Rata-rata | | 114,8 | Kurang Termotivasi |

Sumber : Data diolah 2015

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa pada faktor motivasi kebutuhan fisiologis diketahui secara keseluruhan rata-rata responden menilai bahwa faktor motivasi kerja pegawai dalam hal kebutuhan fisiologis yang diberikan oleh Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun membuat responden termotivasi dalam bekerja. Dengan nilai rata-rata kebutuhan fisiologisnya yaitu 125 atau dengan kategori termotivasi.

Faktor motivasi kebutuhan rasa aman diketahui secara keseluruhan rata-rata responden menilai bahwa faktor motivasi kerja pegawai dalam hal kebutuhan rasa aman yang diberikan oleh Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun membuat responden kurang termotivasi dalam bekerja. Dengan nilai rata-rata kebutuhan rasa aman yaitu 109 atau dengan kategori kurang termotivasi.

Faktor motivasi kebutuhan sosial diketahui secara keseluruhan rata-rata responden menilai bahwa faktor motivasi kerja pegawai dalam hal kebutuhan sosial yang diberikan oleh Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun membuat responden kurang termotivasi dalam bekerja. Dengan nilai rata-rata kebutuhan sosialnya yaitu 97 atau dengan kategori kurang termotivasi.

Faktor motivasi kebutuhan harga diri diketahui secara keseluruhan rata-rata responden menilai bahwa faktor motivasi kerja pegawai dalam hal kebutuhan harga diri yang diberikan oleh Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun membuat responden kurang termotivasi dalam bekerja. Dengan nilai rata-rata kebutuhan harga diri yaitu 116 atau dengan kategori kurang termotivasi.

Faktor motivasi kebutuhan aktualisasi diri diketahui secara keseluruhan rata-rata responden menilai bahwa faktor motivasi kerja pegawai dalam hal kebutuhan aktualisasi diri yang diberikan oleh Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun membuat responden termotivasi dalam bekerja. Dengan nilai rata-rata kebutuhan aktualisasi diri yaitu 127 atau dengan kategori termotivasi.

Secara keseluruhan faktor motivasi kerja pegawai Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun yang didalamnya terdapat faktor kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri dan kebutuhan aktualisasi diri. Keseluruhan memperoleh rata-rata 114,8 atau dengan kategori kurang termotivasi. Kebutuhan aktualisasi diri mendapat penilaian tertinggi dari para responden dengan rata-rata 127 atau dengan kategori termotivasi, dan kebutuhan sosial mendapat penilaian terendah dengan rata-rata 97 dengan kategori yaitu kurang termotivasi.

Keadaan ini dikarenakan kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi, sehingga pegawai merasa kurang termotivasi dalam bekerja. Dan agar pegawai lebih termotivasi lagi, maka dalam hal ini pimpinan harus lebih tegas dalam memotivasi pegawai-pegawainya, seperti memberi teguran misalnya seperti surat peringatan. Begitu juga dengan pegawai itu sendiri, harus mampu memotivasi diri sendiri agar lebih bersemangat dalam bekerja.

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor motivasi berupa kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi diri. Secara umum faktor-faktor motivasi kerja pegawai Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun rata-ratanya adalah 114,8 berada dalam kategori kurang termotivasi.
2. Faktor motivasi tertinggi dalam penelitian ini adalah faktor kebutuhan aktualisasi diri, dengan mendapatkan penilaian 127 kategori termotivasi.
3. Faktor motivasi terendah dalam penelitian ini adalah faktor kebutuhan sosial, dengan mendapatkan penilaian 97 kategori kurang termotivasi.

Saran

1. Faktor-faktor motivasi kerja pegawai pada Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun memiliki penilaian yang kurang termotivasi, maka dalam hal ini harus diperhatikan lagi dan harus ditingkatkan, agar seluruh pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan yang telah diberikan.

2. Kebutuhan aktualisasi diri mendapat rata-rata penilaian tertinggi dari pegawai Kantor Camat Limun Kabupaten Sarolangun dalam hal faktor motivasi pegawai dalam bekerja. Maka dari itu hal ini harus dipertahankan oleh pimpinan begitu juga dengan pegawai-pegawai lainnya, dan lebih ditingkatkan dalam hal kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial dan kebutuhan harga diri. Agar motivasi kerja pegawai lebih meningkat menjadi termotivasi dalam melakukan segala pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Camat Limun. 2013. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)*. Kantor Camat Limun. Pulau Pandan.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Hasibuan, SP, H. Malayu. 2003. *Organisasi dan motivasi kerja*, PT. Bumi Aksara Jakarta
- Maslow, Abraham. 1969. *A Teory of Metamotivation : The Biological Rooting of The Value Life*. Humanitas 4
- Rivai. Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan: Jakarta* PT. RajaGrafindo Persada
- Robbins, S.P. 2003, *Perilaku Organisasi*, PT. Prinhallindo. Jakarta.
- Sihotang, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT PRADNA PARAMITA. Jakarta
- Suwanto dan Priansa, 2011 *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.
- Umar, Husien. 2001. *Riset Sumber Daya Dalam Organisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utara. Jakarta.