

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN

Ayumi Marwiastri¹

*Program Studi Psikologi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Samarinda*

ABSTRACT. *State Electricity Company (PT PLN) is a State Owned Power Company, which had a public spotlight on the quality of service of employees who decline on recent years. This study aimed to determine the effect of Labor Discipline and Organizational Culture on the Quality of Service of Employees. This study consists of a dependent variable, namely quality of service of employees, and two independent variables, namely labor discipline and organizational culture. Data was collected by using scale. Subjects in this study were employees of PT. PLN Persero Samarinda totaling 63 people. Data analysis technique used is multiple regression analysis. The results showed there is a significant effect between labor discipline and Organizational Culture on the Quality of Service of Employees with $F = 0.816$, $R^2 = 0.026$, and $p = 0.044$. Then stepwise regression results indicate that there is not correlation between labor discipline and quality service of employee with $\beta = 0.001$, $t = 0.005$, $p = 0.099$. Then organizational culture and quality of service there is not correlation with $\beta = -0.163$, $t = -1.235$, $p = 0.0221$.*

Keywords: *quality of service, labor discipline, organizational culture*

ABSTRAK. Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) adalah Perusahaan Listrik Negara, yang mendapat sorotan publik pada kualitas layanan karyawan yang menurun dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Disiplin Tenaga Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Karyawan. Penelitian ini terdiri dari variabel dependen, yaitu kualitas layanan karyawan, dan dua variabel independen, yaitu disiplin kerja dan budaya organisasi. Data dikumpulkan dengan menggunakan skala. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN Persero Samarinda yang berjumlah 63 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kualitas Layanan Karyawan dengan $F = 0,816$, $R^2 = 0,026$, dan $p = 0,044$. Kemudian hasil regresi bertahap menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara disiplin kerja dan kualitas layanan karyawan dengan $\beta = 0,001$, $t = 0,005$, $p = 0,099$. Maka budaya atau kualitas layanan tidak ada korelasi dengan $\beta = -0,163$, $t = -1,235$, $p = 0,0221$.

Kata kunci: kualitas pelayanan, disiplin kerja, budaya organisasi

PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Listrik Negara atau yang pada tahun 1972 lebih dikenal dengan nama Perusahaan Listrik Negara Persero (PT.PLN) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di wilayah republik Indonesia yang bergerak dalam bidang bisnis pelayanan jasa yaitu penyalur listrik bagi yang membutuhkan agar tercipta kemajuan kehidupan dengan dukungan penuh pasokan listrik negara sebagai penggerakannya. PT.PLN beroperasi di seluruh wilayah Indonesia, dengan dukungan sekitar 47.615 pekerja

pada tahun 2011. Selain menyalurkan kebutuhan listrik di wilayah Indonesia, PT. PLN secara terbatas juga melakukan pembelian maupun penyaluran tenaga listrik dengan negara tetangga yang berbatasan, seperti Malaysia.

Namun dewasa ini, banyak sekali polemik yang harus dihadapi PT.PLN Persero sebagai anak cabang dari BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Listrik yang oleh negara dipergunakan untuk kesejahteraan rakyat banyak justru tidak mampu disalurkan secara optimal kesemua masyarakat Indonesia. Khusus

¹ Email: ayumiyuumii@gmail.com

provinsi Kalimantan Timur (Kaltim) gubernur Kaltim Bapak Awang Faroek Ishak menguraikan bahwa sekitar 38 persen rakyat Kaltim belum mendapatkan pasokan listrik, dengan rasio elektrifikasi 62,3 persen hal ini secara tidak langsung akan berefek negatif terhadap kinerja PLN sebagai penyalur listrik untuk masyarakat (Kaltim Post, 23 April 2013).

Fandy dalam bukunya Manajemen Jasa menguraikan bahwa setiap perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa harus mampu untuk membedakan bahwa antara jasa dan barang memiliki pengertian makna sifat yang berbeda, jasa memiliki sifat yang *intangible* artinya tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, dicium dan didengar, jasa hanya bisa didefinisikan atau diformulasikan dan dipahami secara rohani oleh pelanggan yang menggunakan jasa kita. Baik buruknya kualitas pelayanan jasa yang diberikan itu semua bergantung dari bagaimana persepsi seorang individu sebagai pelanggan yang menggunakan produk jasa perusahaan tersebut. Penting bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa memahami dan memuaskan keinginan konsumen mereka agar perusahaan tersebut mampu berkembang dan memiliki kepercayaan publik yang kuat. Dalam peningkatan kualitas pelayanan sebuah perusahaan jasa juga harus memperhatikan implementasi nilai-nilai yang dianut dalam suatu sistem organisasi kerja, hal ini menjadi sangat penting karena pembenahan harus mulai dilakukan dari dalam organisasi terlebih dahulu (Tjiptono, 1996).

Disinilah peranan dari budaya organisasi diperlukan, karena budaya organisasi merupakan pola dasar yang dapat diterima oleh organisasi untuk bertindak dan memecahkan masalah, serta mampu membentuk karyawan agar dapat beradaptasi dengan lingkungan dan dapat mempersatukan anggota-anggota organisasi (Laksmi, 2011). Menurut Munandar (2001) budaya organisasi kerja yang dinamis dikembangkan untuk memberikan keteladanan dan dorongan serta memberikan kepercayaan lebih besar kepada bawahan, sebagai konsekuensi gaya partisipatif tersebut maka dalam pengambilan keputusan yang harus dapat dilakukan secara musyawarah dan mufakat. Hal ini menjadi sangat penting bagi pengembangan SDM agar bisa memberikan sumbangan kerja yang terbaik atau optimal bagi manajemen, dengan masuknya nilai-nilai budaya dalam manajemen diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas SDM, melalui kualitas cara kerja dan kualitas produk (Mangkunegara, 2000).

Mengenai kualitas produk dapat diukur dari beberapa aspek antara lain kesesuaian dengan mutu yang diminta oleh pelanggan, mereka menyatakan puas atau tidak, kalau mereka tidak puas berarti kualitas produk tersebut belum mencapai standarnya, dan harus disempurnakan. Setiap orang dalam organisasi

mempunyai sifat peran sebagai pemasok pelanggan baik yang berorientasi internal maupun yang eksternal (Tjiptono, 1996). Setiap pelanggan mempunyai dimensi persyaratan mutu yang berbeda-beda tergantung pada keperluannya, oleh karena itu untuk menciptakan produk (barang atau jasa) diperlukan kerjasama internal maupun eksternal agar produk tersebut dapat memenuhi standar yang dipersyaratkan oleh pelanggan. Untuk kerjasama yang intensif perlu diciptakan jaringan kerja yang menerobos kekakuan birokrasi seperti jaringan kerja horisontal, vertikal dan diagonal. Orientasi pada pencegahan lebih baik dari pada memperbaiki kesalahan, karena biaya perbaikan akan menjadi lebih mahal dan mempengaruhi daya saing (Hasibuan, 2004).

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan karyawan pada suatu perusahaan yang diberikan untuk memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan. Garvin (dalam Tjiptono, 2006) mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu *Transcendental Approach*, *Product-based Approach*, *User-based Approach*, *Manufacturing-based Approach*, *Value-based Approach*. Tjiptono (2006) mendefinisikan TQS sebagai sistem manajemen strategi integratif yang melibatkan semua manajer, karyawan serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen.

Konsep TQS berfokus pada lima bidang yaitu, a. bukti langsung (*tangibles*) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal; b. Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; c. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas; d. Jaminan (*assurance*) e. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas keamanan, kompetensi, dan sopan santun; empati yaitu rasa memahami dan kepedulian meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Djaenuri (2007) menjelaskan jika terdapat empat faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, yaitu organisasi, personil atau karyawan, keuangan, serta

sarana dan prasarana pelayanan yang menunjang. Senada dengan hal tersebut Kristiadi (2008) mengemukakan tiga faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu faktor organisasi, faktor aparat, dan faktor sistem pelayanan.

Budaya Organisasi

Budaya organisasi dalam penelitian ini adalah sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi. Menurut Munandar (2001) budaya organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu Pengaruh umum dari luar yang luas mencakup faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan atau hanya sedikit dapat dikendalikan oleh organisasi. Pengaruh dari nilai-nilai yang ada di masyarakat keyakinan-keyakinan dan nilai-nilai yang dominan dari masyarakat luas misalnya kesopansantunan dan kebersihan. Faktor-faktor yang spesifik dari organisasi-organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam mengatasi masalah eksternal maupun internal organisasi sehingga mendapatkan penyelesaian-penyelesaian yang berhasil. Keberhasilan mengatasi berbagai masalah tersebut merupakan dasar bagi tumbuhnya budaya organisasi.

Didalam buku *code of conduct* PLN juga dijelaskan nilai-nilai yang seharusnya menjadi dasar terbentuknya budaya perusahaan (PLN, 2010). Nilai saling percaya, nilai ini dianggap mampu mendorong suasana kerja yang kondusif antara atasan dan bawahan nilai integritas, nilai ini dapat membawa kerjasama dalam suasana kompetisi yang baik nilai kepedulian, nilai ini akan membawa semua karyawan, baik itu bawahan ataupun atasan untuk saling peduli. Dimana bawahan peduli akan rencana dan target yang dimiliki oleh atasan, dan atasan juga peduli terhadap kebutuhan bawahan, antara lain terhadap pengembangan karir mereka.

Nilai pembelajar merupakan nilai yang sangat berpengaruh secara signifikan terhadap pengembangan potensi individu. Jika karyawan memiliki tingkat nilai pembelajar yang tinggi maka akan semakin mudah untuk meningkatkan kemampuan mereka. Tingkat nilai pembelajaran ini juga sangat berpengaruh terhadap pengembangan kualitas kinerja mereka, dimana setiap karyawan akan menilai dan meningkatkan potensi dirinya sebelum menentukan rencana karir mereka kedepannya, bahwa manfaat dari budaya organisasi adalah menjamin hasil kerja dengan kualitas yang lebih baik, membuka seluruh jaringan komunikasi, keterbukaan, kebersamaan, kegotong royongan, kekeluargaan, menemukan kesalahan dan cepat memperbaiki, selain

itu cepat menyesuaikan diri dari perkembangan dari luar faktor eksternal seperti pelanggan, teknologi, sosial, ekonomi dan lain-lain (Roland & Laurance dalam Triguno, 2000).

Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah serangkaian tindakan yang berupa kesediaan dan kerelaan dalam menghormati dan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak dari kewajiban yang ada dan karyawan juga bersedia menerima sanksi-sanksi jika terbukti melanggar peraturan yang ditetapkan oleh pemimpin demi tercapainya tujuan perusahaan. Handoko (2004) mengungkapkan bahwa disiplin mempunyai tiga sifat yakni preventif, artinya suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja serta segala aturan yang telah digariskan oleh pihak perusahaan.

Pada dasarnya disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menggerakkan disiplin kerja. Korektif, artinya adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Progesif, artinya tindakan disiplin berupa hukuman berat dengan maksud untuk memperbaiki sebelum hukuman lebih berat dijatuhkan. Hal tersebut merupakan sebuah tindakan dalam upaya mencapai tujuan organisasi yaitu mencapai kualitas atau keberhasilan dalam penegakkan disiplin kerja.

Nitisemito (2002) dalam mempengaruhi kedisiplinan dalam diri karyawan diperlukan beberapa faktor pendukung seperti besar kecilnya pemberian kompensasi, ada tidaknya keteladanan pimpinan perusahaan, selain itu diperlukan juga aturan yang dapat dijadikan pegangan oleh karyawan, ancaman dan kesejahteraan serta ketegasan juga sangat diperlukan sebagai faktor penegakan kedisiplinan dalam diri karyawan. Selain itu karyawan juga harus mulai diajak berpartisipasi demi tercapainya tujuan dan bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya karena tujuan utama penerapan kedisiplinan adalah demi tercapainya tujuan perusahaan dan itu tidak bisa dilepaskan dari keteladanan pimpinan sebagai panutan karyawan karena keteladanan pimpinan merupakan faktor inti yang sangat penting dalam faktor pendukung kedisiplinan karyawan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kuantitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, data dapat diukur secara langsung (Hadi, 2000). Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu variabel terikat, kualitas pelayanan; variabel bebas, disiplin kerja dan budaya organisasi. Keseluruhan analisis dari penelitian ini menggunakan (SPSS) versi 14 for windows.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang sangat signifikan antara disiplin kerja dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan dengan Sumbangan efektif yang diberikan disiplin kerja dan budaya organisasi sebesar 0.26 persen, faktor-faktor lain yang mempengaruhi sebesar 99.74 persen. Hasil penelitian dari Jaworski dan Kohli (1990) menyatakan bahwa interaksi antar departemen, sistem informasi pemasaran, dan pengamatan terhadap lingkungan, berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan. Selain itu penelitian dari Arief (2007) menguraikan bahwa dengan adanya interaksi antar departemen, sistem informasi pemasaran, dan pengamatan terhadap lingkungan, maka tujuan utama perusahaan yaitu kualitas pelayanan akan dapat tercapai dengan baik dan maksimal. Penelitian dari Furey tersebut menunjukkan bahwa semakin baik sistem kerja yang diterapkan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Beal (2000) juga berpendapat, bahwa pengamatan terhadap lingkungan harus lebih ditekankan pada kompetitor, supplier dan pelanggan. Dengan mengerti apa yang dikehendaki pelanggan dan mengetahui keadaan pesaing serta supplier, maka akan lebih mudah dalam memberikan kepuasan sesuai keinginan pelanggan, dengan pemahaman tentang lingkungan, perusahaan akan dapat menyusun strategi untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan. Pribadiyanto dan Mudiantono (2004) menambahkan bahwa tingginya kualitas layanan perusahaan, dapat tercermin dalam kecepatan dan keakuratan kinerja pelayanan, kecepatan dan keakuratan dalam merespon dan menyelesaikan komplain dari pelanggan, karena perhatian pada pelanggan akan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan yang tercermin dalam

volume penjualan, penambahan pertumbuhan pelanggan dan peningkatan laba perusahaan.

Kemudian dari hasil regresi bertahap, dinyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Secara harafiah menurut Triguno (2000) disiplin kerja memiliki andil yang sangat besar dalam peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen, karena tujuan pokok dari disiplin kerja adalah untuk mendorong karyawan agar memiliki disiplin pribadi yang tinggi, hal ini agar peran kepemimpinan tidak terlalu berat dengan pengawasan, yang dapat mematikan prakarsa, kreativitas serta partisipasi sumber daya manusia. Dengan adanya disiplin kerja yang baik seharusnya karyawan merasa tertantang untuk terus berinovasi dan memberikan sebuah penghargaan kerja yang memuaskan bagi perusahaan dan konsumen mereka. Tidak terdapat hubungan dalam penelitian ini diduga karena karyawan ketika mengerjakan tidak berkonsentrasi dengan baik, kelelahan, serta suasana hati yang sedang buruk (Triguno, 2000).

Kemudian pada budaya organisasi dengan kualitas pelayanan juga tidak terdapat pengaruh. Hipotesis penelitian tidak terbukti karena fenomena dilapangan bahwa PT.PLN terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan mereka sebagai bentuk tanggungjawab yang besar dari sebuah konsekuensi kerja karyawan BUMN yang diharapkan mampu memberikan pelayanan memuaskan bagi konsumen mereka tidak didukung dengan kesadaran berbudaya organisasi yang maksimal dari seluruh karyawan. Perilaku positif yang berusaha ditunjukkan oleh para karyawan PT.PLN Samarinda tidak diimbangi dengan perilaku disiplin kerja dan budaya organisasi yang baik antara sesama karyawan serta antara karyawan dengan atasannya, kesadaran akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan tidak sepenuhnya disadari oleh setiap karyawan.

Padahal Triguno (2000) menguraikan bahwa secara signifikan antara budaya organisasi dan disiplin kerja memiliki pengaruh dengan peningkatan kualitas pelayanan karyawan, karena disiplin kerja dan budaya organisasi yang mengakar kuat dalam diri setiap karyawan harusnya mampu memotivasi dan memberikan energi yang positif bagi peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Peranan disiplin kerja dan budaya organisasi harusnya bisa memberikan andil yang sangat besar bagi perubahan tata cara kerja karyawan (Triguno, 2000). Apabila disiplin kerja dan budaya organisasi yang dibuat mampu ditaati oleh semua karyawan maka akan mampu menghasilkan suatu perilaku positif yang menguntungkan untuk citra perusahaan, Sebaliknya apabila peraturan dan budaya organisasi yang dibuat tidak mampu ditaati dan

cendrung dilanggar oleh para karyawan, maka akan berimbas pada peningkatan kualitas yang negatif yang akan diberikan oleh karyawan kepada pengguna jasa perusahaan mereka sehingga pada akhirnya perilaku tersebut akan merugikan perusahaan (Alwi, 2001).

Lebih lanjut tidak berpengaruhnya budaya organisasi dengan kualitas pelayanan menandakan bahwa para karyawan belum sepenuhnya dapat menjalankan peran dan kinerjanya secara berkesinambungan, karyawan belum mampu memberikan sebuah kualitas pelayanan yang memuaskan bagi setiap pengguna jasa mereka. Karena budaya organisasi berkaitan dengancara-cara berpikir, berperasaan dan bereaksi berdasarkan pola-pola tertentu yang ada dalam organisasi atau yang ada pada bagian-bagian organisasi (Munandar, 2001). Budaya organisasi yang baik mampu memodifikasi perilaku menyimpang yang dianut oleh setiap karyawan dan mampu menghasilkan kontribusi positif bagi kemajuan perusahaan di masa yang akan datang, begitu pula sebaliknya (Burke, Chan-Serafin, Salvador, Smith & Sarpy, 2008).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan karyawan PT. PLN Area Samarinda
- b. Tidak terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan karyawan PT. PLN Area Samarinda.
- c. Tidak terdapat pengaruh antara budaya organisasi dengan kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka peneliti menyarankan berberapa hal sebagai berikut:

1. Saran bagi perusahaan
 - a. Diharapkan pada PT.PLN Area Samarinda dapat lebih memotivasi dan berusaha meningkatkan kinerja setiap karyawan melalui pembaharuan pembaharuan disiplin kerja dan budaya organisasi yang modern sehingga kualitas pelayanan yang memuaskan untuk konsumen dapat terus ditingkatkan.
 - b. PT. PLN Area Samarinda diharapkan mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi setiap karyawan, sehingga kreativitas dan ide ide dapat dikontribusikan secara maksimal demi tercapainya tujuan utama perusahaan (PT. PLN).

- c. Menanamkan jiwa kepedulian yang tinggi pada karyawan terhadap kepentingan konsumen melalui pelatihan-pelatihan kepribadian *possitive psychology*, sehingga karywan memiliki kepekaan sosial yang baik dan merasa tertantang untuk terus berinovasi memberikan yang terbaik bagi semua pelanggan mereka.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian lain hendaknya melakukan penelitian lebih dalam untuk mengetahui akar permasalahan yang terjadi pada karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Keunggulan Kompetitif* (Edisi Pertama), Yogyakarta: BPFE.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing
- Beal, R. M. (2000). Competing effectively: environmental scanning, competitive strategy, and organizational performance in small manufacturing firms. *Journal of small business management*, 38 (1), 27.
- Buku Pedoman Perilaku. (2010). Jakarta: PLN (Persero)
- Burke, M. J., Chan-Serafin, S., Salvador, R., Smith, A., & Sarpy, S. A. (2008). The role of national culture and organizational climate in safety training effectiveness. *European journal of work and organizational psychology*, 17 (1), 133-152.
- Djaenuri, A. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan.
- Hadi, S. (2000). *Metodologi Research* (Jilid I). Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko, T. H. (2004). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S. P. (2004). *Manajemen sumber daya manusia* (edisi revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jaworski, B. J., & Kohli, A. K. (1996). Market orientation: review, refinement, and roadmap. *Journal of Market-Focused Management*, 1 (2), 119-135.
- Kristiadi, J. (2008). *Demokrasi dan Etika Bernegara*. Yogyakarta: Impulse.
- Laksmi. (2011). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. A. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*, Jakarta: UI Press

- Nitisemito, A. S. (2002). *Manajemen Personalia: Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke-3). Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Pribadiyanto, N., & Mudiantoro. (2004). Analisis faktor-faktor orientasi pasar yang mempengaruhi kualitas layanan dan relevansinya terhadap kinerja perusahaan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Wilayah Jawa Tengah. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 1 (2), 50-60.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Triguno, G. S. (2000). *Budaya Kerja*. Jakarta: PT Golden Terayon Press.