

Kamaluddin, S.S., M.M.  
Prof. Dr. Dra. Tri Andjarwati, M.M.  
Dr. Riyadi Nugroho, M.M.



*Manajemen*

# SUMBER DAYA MANUSIA PADA PERBANKAN

Editor:  
Dr. Arie Anang Setyo, M.Pd



0858 5343 1992  
eurekamediaaksara@gmail.com  
Jl. Banjaran RT.20 RW.10  
Bojongsari - Purbalingga 53362



# **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA PERBANKAN**

**Kamaluddin, S.S., M.M.  
Prof. Dr. Dra. Tri Andjarwati, M.M.  
Dr. Riyadi Nugroho, M.M.**



**eureka**  
**media aksara**

**PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA  
PERBANKAN**

**Penulis** : **Kamaluddin, S.S., M.M.**  
**Prof. Dr. Dra. Tri Andjarwati, M.M.**  
**Dr. Riyadi Nugroho, M.M.**

**Editor** : Dr. Arie Anang Setyo, M.Pd.

**Desain Sampul** : Eri Setiawan

**Tata Letak** : Bagus Haykal Fannani

**ISBN** : 978-623-516-009-2

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, JULI 2024**  
**ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH**  
**NO. 225/JTE/2021**

**Redaksi:**

Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari  
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2024

**All right reserved**

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan buku ini. Penulisan buku merupakan buah karya dari pemikiran penulis yang diberi judul "*Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perbankan*". Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan karya ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih pada semua pihak yang telah membantu penyusunan buku ini. Sehingga buku ini bisa hadir di hadapan pembaca.

Buku ini membahas tentang pengembangan manajemen sumberdaya manusia pada perbankan. Karyawan merupakan aset penting bagi perbankan, banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan kinerjanya. Karyawan yang berkualitas akan dapat menghasilkan pekerjaan yang maksimal. Bisnis perbankan merupakan bisnis yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi, sehingga memerlukan karyawan yang berkualitas agar mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas yang tinggi.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna penyempurnaan buku ini. Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga buku ini akan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB 2 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA.....</b>	<b>6</b>
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
B. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
C. Pengertian Kinerja .....	8
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	13
E. Indikator Kinerja.....	15
F. Keterkaitan MSDM dengan Kinerja Karyawan .....	17
<b>BAB 3 MOTIVASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL .....</b>	<b>19</b>
A. Pengertian Motivasi.....	19
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi.....	22
C. Indikator Motivasi Kerja .....	23
D. Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	25
E. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	28
F. Komponen Kecerdasan Emosional .....	33
G. Indikator Kecerdasan Emosional .....	34
H. Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan .....	36
<b>BAB 4 ORGANISASI DAN PERILAKU INDIVIDU.....</b>	<b>39</b>
A. Pengertian Budaya Organisasi .....	39
B. Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	45
C. Perilaku Organisasi ( <i>Organization Behavior</i> ).....	48
D. Perilaku Kewargaan Individu ( <i>Individual         Citizenship Behavior</i> ) .....	49
E. Motivasi Terhadap ICB .....	54
F. Kecerdasan Emosional Terhadap ICB.....	56
G. Budaya Organisasi Terhadap ICB .....	58
H. ICB Terhadap Kinerja Karyawan .....	60
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>TENTANG PENULIS.....</b>	<b>85</b>

# BAB

# 1

# PENDAHULUAN

Di era persaingan global saat ini, bisnis perbankan merupakan bisnis yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi, sehingga memerlukan karyawan yang berkualitas agar mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Perbankan dituntut untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang berkualitas. Karyawan yang berkualitas akan dapat menghasilkan pekerjaan yang maksimal. Semakin tinggi kualitas karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja karyawan, sehingga dapat mendorong peningkatan efektivitas dan efisiensi dari output yang akan dihasilkan oleh seorang karyawan.

Suatu perusahaan perbankan tentu membutuhkan karyawan yang handal guna meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Karyawan merupakan aset penting bagi perbankan, banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan kinerjanya. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005:9). Kinerja yang baik dapat tercapai tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula (Umam, 2018). Menurut (Siagian et.al., 2018:26), bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu kemampuan dan keahlian, rancangan kerja, pengetahuan, kepribadian, motivasi kerja, budaya organisasi, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Menurut (Hasibuan, 2010), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan

# BAB 2

## MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

### A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Sofyandi, 2013:6) menyatakan bahwa “Manajemen SDM didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu *planning*, *organizing*, *leading* dan *controlling*, didalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukkan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien”. Menurut (Sedarmayanti, 2017:3-4), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip: Sumber Daya Manusia adalah aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi karena keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Menurut (Hasibuan, 2019:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut (Sutrisno, 2019:6), manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan



# BAB 3

## MOTIVASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL

### A. Pengertian Motivasi

Motivasi. Kata “motivasi” pertama kali digunakan oleh P.T. Young dalam bukunya “*Motivation and Action*” (Heckhausen & Heckhausen, 2008). Menurut Robbins, motivasi adalah “kesediaan untuk mengerahkan upaya tingkat tinggi menuju tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut untuk memuaskan beberapa tujuan kebutuhan individu”. Motivasi digunakan untuk melibatkan karyawan dalam pekerjaan. Maslow, menjelaskannya motivasi sebagai produk keputusan sadar (Williams & Burden, 1997). Jadi motivasi sebagai “kekuatan yang menggerakkan individu untuk mengambil tindakan guna mencapai tujuan pribadi dan organisasi

Menurut (Sulila, 2019), motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat, dan dorongan kepada orang lain dalam hal ini karyawan untuk melakukan tindakan tertentu. Menurut (Siagian, 2017), mengatakan bahwa motivasi adalah keadaan psikologis yang mendorong, mengaktifkan, atau menggerakkan serta motivasi untuk mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi dan tujuan pribadi setiap anggota. Sedangkan menurut Indahingwati dalam jurnal (Paais & Pattiruhu, 2020), motivasi adalah kekuatan yang memungkinkan seseorang

# BAB 4

## ORGANISASI DAN PERILAKU INDIVIDU

### A. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah nilai-nilai yang diyakini oleh semua anggota organisasi yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain dan menjadi dasar karyawan untuk berperilaku dan sikap karyawan ketika bekerja (Robins & Judge, 2015). Budaya Organisasi diartikan nilai atau norma perilaku yang dipahami dan diterima bersama oleh anggota organisasi sebagai aturan perilaku yang terdapat dalam organisasi (Chaerudin, 2019). Budaya organisasi merupakan suatu kebiasaan yang dapat diterima sebagai suatu kebenaran. Kemampuan yang dimiliki karyawan dalam untuk memahami karakteristik budaya yang dimiliki perusahaan akan membentuk perilaku dan kinerja karyawan menjadi identitas yang membedakan dengan organisasi lain. Budaya organisasi adalah perilaku kolektif orang-orang yang menjadi bagian dari suatu organisasi dan apa adanya dibentuk oleh nilai-nilai organisasi, visi, norma, bahasa kerja, struktur, kode, keyakinan dan adat istiadat (Schein, 2004).

Menurut (Luthans, 2011) "*Organizational culture is a pattern of basic assumptions that are taught to new personnel as the correct way to perceive, think, and act on a day-to-day basis*". yang artinya adalah budaya organisasi merupakan pola pemikiran dasar yang diajarkan kepada personel baru sebagai cara untuk merasakan, berpikir, dan bertindak secara benar dari hari ke hari. (Kreitner & Kinicki, 2014), menyatakan bahwa budaya

# BAB

# 5

# PENUTUP

Motivasi bagi seorang karyawan sangat penting bagi perusahaan perbankan karena motivasi berperan sebagai penggerak karyawan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal bagi perbankan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan mampu mencapai suatu kinerja yang tinggi. Indikator seorang karyawan perbankan dapat bekerja dengan baik tentu dilandasi dengan keinginan untuk mencukupi kebutuhannya seperti rasa aman dalam bekerja, merasa puas dengan prestasi kerja yang diraih sesuai target, mendapatkan perhatian dan pengakuan atas pekerjaan yang dilakukan, karyawan diberikan tanggungjawab penuh atas pekerjaannya sesuai kemampuannya, mendapat kesempatan untuk menduduki posisi tertentu sesuai prestasi yang diraihinya, serta dapat mengaktualisasikan diri dalam lingkungan kerja.

Kecerdasan emosional penting karena secara signifikan membantu karyawan berinteraksi satu sama lain. Kecerdasan emosional seorang karyawan perbankan yang tinggi dapat membuat seseorang mampu mendengarkan dan memberi respon secara baik dengan rekan kerja dalam sebuah pekerjaan. Indikator kecerdasan emosional karyawan perbankan didukung oleh kemampuan, mengatur, rasa percaya diri, pengendalian diri, adaptasi, rasa kewaspadaan, mengutamakan prestasi, berkomitmen yang kuat, optimisme, memahami orang lain, orientasi pelayanan, kemampuan berkomunikasi dan

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan Pe). Nusa Media.
- Aini, I. N. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Magelang)*. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Ali, H., Sastrodiharjo, I., & Saputra, F. (2022). Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi (Studi Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 83–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jim.v1i16>
- Ali, R., & Ahmed, M. S. (2009). The Impact Of Reward And Recognition Programs On Employee's Motivation And Satisfaction: An Empirical Study. *International Review of Business Research Papers*, 5(4), 270–279.
- Ali, S. C., & Syah, T. Y. R. (2019). Organizational Culture and Motivation over Mediated Performance by Organizational Commitment. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 03(04), 85– 90.
- Almahasneh, Y. A. S., Rahman, M. S. B. A., Omar, K. B., & Zulkiffli, S. N. A. (2023). The Impact of Organizational Culture and Leadership Styles on the Performance of Public Organizations. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(1), 158–165. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i1p15>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.  
<https://onsearch.id/Record/Ios13401.Inlis000000000019695>
- Arshadi, N. (2010). Basic Need Satisfaction, Work Motivation, And Job Performance In An Industrial Company In Iran. *Social and Behavioral Sciences*, 5, 1267–1272.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.273>
- Astuti, S. D., Shodikin, A., & Ud-Din, M. (2020). Islamic Leadership, Islamic Work Culture, and Employee Performance: The Mediating Role of Work Motivation and Job Satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 1059–1068.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.1059>
- Awadh, A. M., & Saad, A. M. (2013). Impact of Organizational Culture on Employee Performance. *International Review of Management and Business Research*, 2(1), 168–175.
- Bar-On, R. (2003). How important is it to educate people to be emotionally and socially intelligent, and can it be done? *Perspectives in Education*, 21, 3–15.
- Barlian, B., & Maolani, L. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Implikasinya Terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 4(1), 32–48.  
<https://doi.org/10.36423/jumper.v4i1.958>
- Bavik, A., Bavik, Y. L., & Tang, P. M. (2017). Servant Leadership, Employee Job Crafting, and Citizenship Behaviors: A Cross-Level Investigation. *Cornell Hospitality Quarterly*, 58(4), 364–373. <https://doi.org/10.1177/1938965517719282>

- Bharata, Zunaidah, & Diah, Y. M. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang (Kasus di Divisi Teknologi). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 257-276.
- Biswas, S. (2009). HR Practices As A Mediator Between Organizational Culture And Transformational Leadership: Implications For Employee Performance. *Psychological Studies*, 54(2), 114-123. <https://doi.org/10.1007/s12646-009-0014-5>
- Bogdanova, A., Enfors, H., & Naumovska, S. (2008). *Work Environment Stressors - The Link Between Employees' Well-Being And Job Performance?* Bachelor dissertation Jönköping University.
- Borman, R., & Westi. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT . Palu Mitra Utama ( PMU ). *Jurnal Sinar Manajemen*, 8(1), 138-144.
- Buentello, O., Jung, J., & Sun, J. (2008). *Exploring The Casual Relationships Between Organizational Citizenship Behavior, Total Quality Management , And Performance.* 78-87.
- Carter, P. (2010). *Tes IQ dan Bakat: Menilai Kemampuan dan Penalaran, Verbal, Numerik, dan Spasial.* PT Indeks.
- Cascio, W. F. (2014). Human Resource Development International Leveraging Employer Branding , Performance Management And Human Resource Development To Enhance Employee Retention. *Human Resource Development International*, 17(2), 121-128. <https://doi.org/10.1080/13678868.2014.886443>
- Chaerudin, A. (2019). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM.* CV Jejak.

- Chelagat, L. J., Chepkwony, P. K., & Kemboi, A. (2015). Effect of Organizational Citizenship Behavior on Employee Performance in Banking Sector , Nairobi County , Kenya. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 5(4), 55–61.
- Chien, G. C. L., Mao, I., Nergui, E., & Chang, W. (2020). The Effect Of Work Motivation On Employee Performance: Empirical Evidence From 4-Star Hotels In Mongolia. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 19(4), 473–495. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1763766>
- Coleman, V. I., & Borman, W. C. (2000). Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain. *Human Resource Management Review*, 10(1), 25–44. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00037-6](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00037-6)
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (R. Wijayanti, G. Gania, & D. A. Halim, Eds.)* (M. Kepo, G. Gania, & D. A. Halim (eds.)). Salem Empat. <https://opac.perpusnas.go.id/Detailopac.Asp?Id=982682>
- Dalimunthe, N. R., Lubis, S. A., & Aziz, A. (2020). Hubungan Motivasi Kerja dan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Pegawai Unit Pelatihan Kesehatan Provinsi Sumatera Utara. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(1), 18–25. <https://doi.org/10.31289/tabularasa.v2i1.283>
- Dessler, G. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (B. Molan (ed.)). PT. Prenhallindo.
- Dessler, G. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi ke10). PT Indeks.
- Dewantara, C. H. B., Sulistiyani, E., & Hasyim, F. (2022). Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja Dan Kecerdasan Emosional Dan Pengaruhnya Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Bangun Rekaprima*, 8(1), 27–36. <https://doi.org/10.32497/bangunrekaprima.v8i1.3525>

- Dewettinck, K., & Amejide, M. Van. (2011). *Linking Leadership Empowerment Behavior To Employee Attitudes And Behavioural Intentions: Testing The Mediating Role Of Psychological Empowerment*. 40(3), 284–305. <https://doi.org/10.1108/00483481111118621>
- Dewi, N. N., & Wibowo, R. (2020). The Effect of Leadership Style, Organizational Culture and Motivation on Employee Performance. *Management Science Letters*, 10(9), 2037–2044. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.2.008>
- Dianantari, N. M. Y., Yuesti, A., & Sudja, I. N. (2019). Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(4), 637–646. <https://doi.org/10.1234/jsam.v4i1.81>
- Digdowiseiso, K., & Seftia, N. D. (2021). Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Mediasi Motivasi Kerja Pada Pertamina Upstream Data Center (PUDC). *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(2), 533–542. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.372>
- DiPaola, M. F., & Hoy, W. K. (2005). Organizational Citizenship of Faculty and Achievement of High School Students. *The High School Journal*, 88(3), 35–44. <https://doi.org/10.1353/hsj.2005.0002>
- Donaldson-Feilder, E. J., & Bond, F. W. (2004). The Relative Importance Of Psychological Acceptance And Emotional Intelligence To Workplace Well-Being. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 187–203. <https://doi.org/10.1080/08069880410001692210>
- Elvina, S., & Chao, L. Z. (2019). A Study On The Relationship Between Employee Motivation And Work Performance. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 21(3), 59–68. <https://doi.org/10.9790/487X-2103025968>



- Evi, N., & Tine, Y. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Kepemimpinan Transformasi Terhadap Kinerja Karyawan Dan Implikasi Terhadap Kinerja Organisasi. *Journal Research of Social, Science, Economics, and Management*, 1(11), 1830–1850. <https://doi.org/10.36418/jrssem.v1i11.196>
- Fahrin, N. Della, Yantu, I., & Monoarfa, V. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 135–139. <https://doi.org/10.37479/jimb.v5i1.14261>
- Fajriyanto, M. N., & Saragih, R. (2017). The Effect Of Organizational Culture On Organizational Citizenship Behaviour (OCB) Of Employees In Telkomedika Regional Jabar. *E-Proceeding of Management*, 4(2), 1–8.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2001). *Working With Emotional Intelligence* (terjemahan). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2005). *Emotional Intelligence* (10th Editi). Bantam Books.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goller, I., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmeni Organisasional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(7), 2810–2829. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i07.p17>
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Andi.
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2012). Managing Human Resources. In *United State. India*. Pearson Education.

- Gryn, M. (2010). *The Relationship Between The Emotional Intelligence And Job Performance Of Call Centre Leaders. (Doctoral Dissertation)*. University Of South Africa.
- Hadju, L., & Adam, N. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bone Bolango. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 125–135. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.14>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis. In New International Edition : New Jersey*. Pearson Education.
- Hakim, A. (2015). Effect of Organizational Culture , Organizational Commitment to Performance : Study In Hospital Of District South Konawe Of Southeast Sulawesi. *The International Journal Of Engineering And Science*, 4(5), 33–41.
- Hanafi, B. D., & Yohana, C. (2017). Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Bni Lifeinsurance. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPED)*, 5(1), 73–89. <https://doi.org/10.21009/jped.005.1.6>
- Hardaningtyas, D. (2004). *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi Dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pegawai Pt (Persero) Pelabuhan Indonesia III [Universitas Airlangga]*. [https://repository.unair.ac.id/35476/2/jiptunair-gdl-s2-2005-hardaningt-1769-tps\\_20-05.pdf](https://repository.unair.ac.id/35476/2/jiptunair-gdl-s2-2005-hardaningt-1769-tps_20-05.pdf)
- Hasibuan, M. S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hasmalawati, N. (2018). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Intuisi : Jurnal Psikologi Ilmiah*, 10(1), 26–35. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/INTUISI/article/view/17383/8649>

- Hayati, K., & Caniago, I. (2012). Islamic Work Ethic : The Role of Intrinsic Motivation , Job Satisfaction , Organizational Commitment and Job Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 1102-1106. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.05.148>
- Heckhausen, J., & Heckhausen, H. (2008). *Motivation and Action*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511499821>
- Hendra, T., & Alfaris, A. S. (2019). *The Effect Of Competency To Employee Performance In Fisheries And Marine Development Of District Pelalawan*. 10(4), 68-73. <https://doi.org/10.36975/JEB.V10I1.189>
- Hitka, M., Lipoldova, M., & Schmidtova, J. (2020). Employees, Motivation Preferences In Forest And Wood-Processing Enterprises. *Acta Facultatis Xylologiae Zvolen*, 62(1), 151-164. <https://doi.org/10.17423/afx.2020.62.1.13>
- Husodo, Y. R. P. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Jatim Indo Lestari. *Agora*, 6(1), 1-8. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6475>
- Joseph, O. O., & Kibera, F. (2019). Organizational Culture and Performance: Evidence From Microfinance Institutions in Kenya. *SAGE Open*, 9(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019835934>
- Juliandi, A. (2018). *Structural Equation Model Based Partial Least Square (SEM-PLS): Menggunakan Smartpls*. Universitas Sumatera Utara. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1243777>
- Kaori, R. M. K. (2015). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizen Behavior (OCB) Pada PT PLN (Persero) Area Jember* [Universitas Jember].

<http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/73629>

- Khelifat, A., Chen, H., Ayoun, B., & Eyoun, K. (2021). The Impact Of The Challenge And Hindrance Stress On Hotel Employees Interpersonal Citizenship Behaviors: Psychological Capital As A Moderator. *International Journal of Hospitality Management*, 94. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102886>
- Klimas, P. (2016). Organizational culture and coopetition: An exploratory study of the features, models and role in the Polish Aviation Industry. *Industrial Marketing Management*, 53, 91-102. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.11.012>
- Korda, B. B., & Rachmawati, R. (2022). *The Influence of Organizational Culture on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction and Employee Commitment*. 18(2), 57-73. <https://doi.org/10.33830/jom.v18i2.3706.2022>
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). Perilaku Organisasi. In *Buku 1* (Edisi 9). Salemba Empat.
- LePine, J. A., & Van Dyne, L. (2001). Voice And Cooperative Behavior As Contrasting Forms Of Contextual Performance: Evidence Of Differential Relationships With Big Five Personality Characteristics And Cognitive Ability. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 326-336. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.2.326>
- Lolowang, N. L., Troena, E. afnan, Djazuli, A., & Aisjah, S. (2019). The Effect of Leadership and Organizational Culture on Employee Performance That Is Educated by Motivation (Study on the Implementation Empowerment Programs in Jayapura City). *Problems and Perspectives in Management*, 17(1), 268-227. [https://doi.org/10.21511/ppm.17\(1\).2019.23](https://doi.org/10.21511/ppm.17(1).2019.23)

- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior – An Evidence Based Approach*. In *12th Edition*. McGraw Hill International Edition.
- Mahdani, F., Hafasnuddin, & Adam, M. (2017). Pengaruh Motivasi, Kecerdasan Emosional Dan Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan (Studi Pada Kanwil Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Banda Aceh). *Jurnal Magister Manajemen*, 1(1), 1–15.
- Mahendra, I. M. D., & Surya, I. B. K. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja Dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(9).
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marsudi, D., Ahadiat, A., & Jimad, H. (2022). Analysis Of The Effect Of Motivation Factors And Hygiene Factors On Employee Performance With Job Satisfaction As A Mediation Factor. *International Journal of Business, Management and Economics*, 3(4), 401–418. <https://doi.org/10.47747/ijbme.v3i4.938>
- Martin, A. D. (2000). Aplikasi EQ Based HR Management System. *Manajemen*, No.148, Desember.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. J. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. In B. Brawira (Ed.), *jilid 1 dan 2*. Salemba Empat.
- Mawere, M., Mubaya, T. R., Reisen, M. Van, & Van Stam, G. (2016). *Maslow's Theory of Human Motivation and its Deep Roots in Individualism: Interrogating Maslow's Applicability in Africa*. Langaa RPCIG.
- Minavand, H., & Lorkojouri, Z. (2013). The Linkage Between Strategic Human Resource Management, Innovation, And Firm Performance. *IOSR Journal of Business and Management*, 11(2), 85–90. <https://doi.org/10.9790/487x-1128590>

- Mohamad, M., & Jais, J. (2015). Emotional Intelligence and Job Performance : A Study Among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 674-682. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00083-6)
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate The Relationship Between Procedural Justice And Organizational Citizenship Behavior? *Academy Of Manajement Journal*, 41(3), 351-357. <https://doi.org/10.5465/256913>
- Mutiaram, R., & Ali Iqbal, M. (2021). The Influence of Leadership and Organizational Culture on Employee Performance of Pt Georg Fischer Indonesia Through Motivation As Intervening Variable. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(2), 257-275. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i2.963>
- Nam, Y., & Kim, H. (2016). Influences of Organizational Culture Characteristics On Job Attitudes of Organizational Members in Semiconductor Industry. *Procedia - Procedia Computer Science*, 91, 1106-1115. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.07.162>
- Nasrul, H. W., Buulolo, M., & Ratnasari, S. L. (2021). Pengaruh Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Iklim Organisasi, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 10(2), 317-330. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i2.3312>
- Neves, P., & Eisenberger, R. (2012). Management Communication and Employee Performance: The Contribution of Perceived Organizational Suppor. *Human Performance*, 25(5), 452-464. <https://doi.org/10.1080/08959285.2012.721834>
- Nikmah, K. (2021). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Budaya Terhadap Kinerja Melalui Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. [http://eprints.ums.ac.id/92050/2/NASKAH\\_PUBLIKASI.pdf](http://eprints.ums.ac.id/92050/2/NASKAH_PUBLIKASI.pdf)

- Nikpour, A. (2017). The Impact Of Organizational Culture On Organizational Performance: The Mediating Role Of Employee's Organizational Commitment. *International Journal Of Organizational Leadership*, 6(1), 65-72. <https://doi.org/10.33844/ijol.2017.60432>
- Noor, Z. Z. (2022). Work Culture and Work Discipline Support Employee Performance Improvement At the Ministry of Social West Java Region. *Journal of Positive School Psychology*, 6(5), 828-833. <http://journalppw.com>
- Novita, L. (2022). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Somba Opu Makassar. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 128-142. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.435>
- Noviyanti, V., Sulistiyani, E., & Azizah. (2018). The Influence Of Emotional Intelligence, Affective Commitment, And Organizational Citizenship Behavior On The Employee Performance At Pt Chakra Naga Furniture Jepara. *JOBS (Jurnal Of Business Studies)*, 4(2), 179-190.
- Nurhasanah, Jufrizen, & Tupti, Z. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 5(1), 245-261.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. In *Series: Foundations for Organizational Science*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452231082>
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.577>

- Pancasila, I., Haryono, S., Sulisty, B. A., & Tung, L. T. (2020). Effects Of Work Motivation And Leadership Toward Work Satisfaction And Employee Performance: Evidence From Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387>
- Patton, P. (1998). Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja. In *Ahli Bahasa Zaini Dahlan*. Pustaka Delaprata.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.2.262>
- Prentice, C., Dominique Lopes, S., & Wang, X. (2019). Kecerdasan Emosional Atau kecerdasan Buatan- Perspektif Karyawan. *Jurnal Pemasaran & Manajemen Perhotelan*. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1647124>
- Putri, R. A. (2013). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Studi Kasus Pada PT Mirina Nusantara*. Bandung: Library & Knowledge Center Institut Manajemen Telkom, MBTI.
- Qazi, S., Miralam, M. S., & Bhalla, P. (2017). Organizational culture and job satisfaction: a study Of organized retail sector. *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, 12(1), 215-224.
- Qianqian, H., & Zhihua, D. (2020). *The Relationships Among Corporate Culture And Employee Performance*. 250-255. <https://doi.org/10.25236/icbdem.2020.033>
- Rita, M., Randa Payangan, O., Rante, Y., Tuhumena, R., & Erari, A. (2018). Moderating effect of organizational citizenship behavior on the effect of organizational commitment, transformational leadership and work motivation on employee performance. *International Journal of Law and*



*Management*, 60(4), 953–964.  
<https://doi.org/10.1108/IJLMA-03-2017-0026>

- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162–174.  
[https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14)
- Riyanto, S., Sutrisno, A., & Ali, H. (2017). The Impact of Working Motivation and Working Environment on Employees Performance in Indonesia Stock Exchange. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 342–348.  
<http://www.econjournals.com>
- Robbins, S. P. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Erlangga.
- Robbins, S. P. (2008). Perilaku dan Manajemen Organisasi. In *Edisi Bahasa Indonesia*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Ed 12). Salemba Empat.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. In *Edition 15 New Jersey*. Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Salovey, & Mayer. (2006). *Emotional Intellegent,: Whay Can Matter More Than IQ*. Bantam Book.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *The Effect of Organizational Culture On Lecturers ' Job Satisfaction and Performance ( A Research in Muhammadiyah University throughout East Java )*. 3(3), 1–18.  
<https://doi.org/10.5296/ijld.v3i3.3673>
- Santos, A. S., Neto, M. T. R., & Verwaal, E. (2018). Does Cultural Capital Matter For Individual Job Performance? A Large-Scale Survey Of The Impact Of Cultural, Social And Psychological Capital On Individual Performance In Brazil. *International Journal Of Productivity And Performance*

*Management*, 67(8), 1352–1370.  
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2017-0110>

Santya, I. M. M. D., & Dewi, I. G. A. M. (2022). Job Satisfaction: Its Mediating Role in the Effect of Transformational Leadership and Organizational Culture on Employee Performance. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 9(4), 569–586.  
<https://doi.org/10.21744/irjmis.v9n4.2118>

Sawitri, D., Suswati, E., & Huda, K. (2016). The Impact of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Employees' Performance. *International Journal of Organizational Innovation*, 9, 25–45.

Schein, E. H. (2004). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.

Schuler, R. S., & Jackson, S. L. (1996). Manajemen Sumber Daya Manusia : Menghadapi Abad 21. In A. R. SS (Ed.), *Jilid 2* (Ed 6). Erlangga.

Schwabsky, N. (2014). Teachers' Individual Citizenship Behavior (ICB ): The Role Of Optimism And Trust. *Journal of Educational Administration*, 52(1), 37–57.  
<https://doi.org/10.1108/JEA-08-2012-0092>

Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama.

Setyo, A. A., Pomalato, S. W., Hulukati, E. P., Machmud, T., & Djafri, N. (2023). Effectiveness of TPACK-Based Multimodal Digital Teaching Materials for Mathematical Critical Thinking Ability. *International Journal of Information and Education Technology*, 13(10), 1604–1608.

Shahzad, F. (2014). Impact Of Organizational Culture On Employees' Job Performance: An Empirical Study Of Software Houses In Pakistan. *International Journal of Commerce and Management*, 24(3), 219–227.

<https://doi.org/10.1108/IJCoMA-07-2012-0046>

- Shahzad, F., Iqbal, Z., & Gulfar, M. (2013). Impact of Organizational Culture on Employees Job Performance : An Empirical Study of Software Houses in Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 5(2), 56–64.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., & Lari, M. A. (2013). The Effect of Labor ' s Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction , Job Performance and Commitment. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 6(1), 27–43.
- Siagian, Sondang. P; 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, S. P. (2017). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Penerbit Bumi Aksara.
- Silitonga, T. B., Sujanto, B., Luddin, M. R., Susita, D., & Endri, E. (2020). Evaluation of Overseas Field Study Program at the Indonesia Defense University. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 554–573.
- Sofyandi, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Andi Offset.
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. utu yesy, & Firmani, P. S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cv. Dewi Bulan. *Social Studies*, 1. <https://ojs.ikipgribali.ac.id/index.php/socialstudies/article/view/641>
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Pemasaran*. Lentera Ilmu Cendekia.
- Sudrajat, A. (2008). *Teori-Teori Motivasi*. <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/02/06/teori-teori-motivasi>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & B*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. In E. Mulyatiningsih (Ed.), *Statistik Untuk Penelitian Kuantitatif, Ekonomi*. Alfabeta.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Deepublish.
- Sulila, I. (2019). The Effect of Discipline and Work Motivation on Employee Performance , BTPN Gorontalo. *International Journal of Applied Business & International Management (IJABIM)*, 4(3), 121-131. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v4i3.690>
- Supriyanto, A. S., & Troena, E. A. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Manajer". *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(66), 693-709.
- Susanto, A. (2015). Peranan Budaya Organisasi , Kemampuan Intelektual Terhadap Kinerja Dosen dan pengaruhnya terhadap Peningkatan Kesejahteraan Dosen. *Kontigensi: Scientific Journal of Management*, 3(1), 1-11.
- Susanto, Y., Nuraini, B., Susanta, Gunadi, Basri, A., Mulyadi, & Endri, E. (2020). The Effect of Task Complexity , Independence and Competence on the Quality of Audit Results with Auditor Integrity as a Moderating Variable. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(12), 742-755.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Syafii, L. I., Thoyib, A., Nimran, U., & Djumahir. (2015). The Role of Corporate Culture and Employee Motivation as a Mediating Variable of Leadership Style Related with the Employee Performance (Studies in Perum Perhutani). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 1142-1147. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.152>

- Taghipour, A., & Dejbani, R. (2013). Job Performance : Mediate Mechanism of Work Motivation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 1601-1605. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.796>
- Toha, M. (2014). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Trihandini, R. . F. M. (2005). Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. In *Universitas Diponegoro*. universitas diponegoro.
- Uno, H. B. (2007). *Teori Motivasi Dan Pengukurannya (Analisis di Bidang Pendidikan)*. Bumi Aksara.
- Uslaner, E. M., & Brown, M. (2005). Inequality, Trust, and Civic Engagement. *American Politics Research*, 33(6), 868-894. <https://doi.org/10.1177/1532673X04271903>
- Wambui, L. N., & Gichanga, L. (2017). Impact Of Organizational Culture On Organizational Commitment. *Strategic Journal of Business & Change Management*, 5(2), 1-7.
- Wati, D. M., & Surjanti, J. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt Pln Persero Area Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(4), 386-394.
- Widi, W., Hersona, S., Nadaek, B., & Suyaman, D. J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus di Perusahaan Industri Logam dan Perkakas Mesin untuk Pengerjaan Logam. *Coopetition*, 12(2). <https://doi.org/10.32670/coopetition.v12i2.364>
- Widodo, S. E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Pustaka Pelajar.
- Williams, M., & Burden, R. L. (1997). *Psychology for Language Teachers: A Social Constructivist Approach*. Cambridge University Press.

- Yoke, L. B., & Panatik, S. A. (2016). The Mediatory Role Of Job Satisfaction Between Emotional Intelligence And Job Performance. *International Business Management*, 10(6), 806-812. <https://doi.org/10.3923/ibm.2016.806.812>
- Yusuf, B. (2015). *Manajemen sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah*. PT Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, S. (2009). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Zahriyah, U. W., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 2(1), 1-7.
- Zhang, J. (2010). Employee Orientation and Performance: An Exploration of the Mediating Role of Customer Orientation. *Journal of Business Ethics*, 91, 111-121. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0570-6>

## TENTANG PENULIS

### **Kamaluddin, S.S., M.M.**

Dosen Tetap Prodi Sistim Perekonomian Indonesia dan Manajemen Sektor Publik, Universitas Muhammadiyah Sorong, Papua Barat. Menyelesaikan Gelar Sarjana Sastra Inggris (S1) di Universitas 45 Ujung Pandang pada tahun 1994 dan Gelar Magister Manajemen (S2) di STIE Artha Bodhi Iswara Surabaya pada Tahun 2005. Menempuh Gelar Kandidat DR. Prodi Ekonomi Bisnis Bid. Keilmuan Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tahun 2024.

Aktif Penelitian Jurnal Nasional, Pengabdian kepada Masyarakat, Seminar dan Kongres. Saat ini menjabat Wakil Rektor Bidang Umum, Keuangan dan Kemuhammadiyah (2020-sekarang) Universitas Muhammadiyah Sorong. Email: kamal01.umsorong@gmail.com

### **Prof. Dr. Dra. Tri Andjarwati. M.M.**

Menyelesaikan Gelar Sarjana (S1) di Sekolah Tinggi Keuangan Indonesia Surabaya pada tahun 1984 dan Gelar Magister Manajemen (S2) di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya pada Tahun 1994. Meraih Gelar Doktor Ilmu Ekonomi Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya tahun 2017.

Aktif Penelitian Jurnal Nasional, Pengabdian kepada Masyarakat, Seminar dan Penulisan Buku. Saat ini menjabat Guru Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945. Email: triandjarwati@untag-sby.ac.id

### **Dr. Riyadi Nugroho, MM.**

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Menyelesaikan Gelar Sarjana Ilmu Administrasi (S1) di Universitas Brawijaya Malang, dan Gelar Magister Manajemen (S2) Universitas Padjadjaran Bandung. Meraih Gelar Doktor Ilmu Ekonomi (S3) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Menekuni bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).