

PENGARUH KELELAHAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN ACEH TENGAH

Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si¹ dan Nesya Yona Rachmalia²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara , Indonesia
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 Telp. (061) 6624567 Medan 20238.

Email: hasruditanjung@umsu.ac.id
nesyayona27@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kelelahan kerja dan beban kerja terhadap komitmen organisasional petugas pemadam kebakaran. Penelitian ini menggunakan metode pengujian uji t dan uji F, sebagai teknik analisis data yang digunakan untuk mendapatkan jawaban dari hipotesis pada penelitian ini, dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden yang ditentukan dengan menggunakan sampling jenuh karena teknik penentuan sampel menggunakan semua populasi sebagai sampel untuk penentu jumlah responden yang ditunjukkan untuk petugas pemadam kebakaran Kabupaten Aceh Tengah, dimana metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner/angket.

Berdasarkan hasil uji t terdapat ada pengaruh kelelahan kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh t_{hitung} untuk variabel kelelahan kerja sebesar -0,438 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-2$ ($120-2=118$), diperoleh t_{tabel} 1,980. Didalam hal ini $t_{hitung} = -0,438 > t_{tabel} = 1,980$. Artinya kelelahan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Berdasarkan hasil uji t terdapat ada pengaruh beban kerja terhadap komitmen organisasional diperoleh t_{hitung} untuk variable beban kerja sebesar 2,935 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-2$ ($120-2=118$), diperoleh t_{tabel} 1,980. Didalam hal ini $t_{hitung} = 2,935 > t_{tabel} = 1,980$. Artinya beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Berdasarkan hasil uji F terdapat ada pengaruh kelelahan kerja dan beban kerja terhadap komitmen organisasional F_{hitung} untuk variable kelelahan kerja sebesar 4,360 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$, $df_2 = n-k = (120-3=117)$, diperoleh F_{tabel} 3,07. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka didapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan X2 terhadap Y, demikian juga sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan X2 terhadap Y, didalam hal ini $F_{hitung} = 4,360 > F_{tabel} = 3,07$. Artinya kelelahan kerja dan beban kerjaberpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Kata Kunci : Kelelahan Kerja, Beban Kerja dan Komitmen Organisasional

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia pada pemadam kebakaran mempunyai peranan penting dalam pelayanan masyarakat khususnya pencegahan dan penanganan kebakaran. Untuk mewujudkan hal tersebut maka sumber daya manusia pemadam kebakaran harus memiliki komitmen organisasional yang tinggi. Pekerjaan pemadam kebakaran memiliki resiko dan beban kerja tersendiri. Salah satu gangguan pada saat bekerja di lapangan adalah kelelahan kerja pada petugas pemadam kebakaran karena kebakaran adalah suatu peristiwa terjadinya nyala api yang tidak dikehendaki.

Menurut Hidayat dan Irwan, (2013,hal 182)dalam penelitiannya mengatakan bahwa petugas pemadam kebakaran atau yang dilatih adalah pasukan yang bertugas memadamkan kebakaran, melakukan penyelamatan,dan menanggulangi bencana atau kejadian lainnya. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran atau melakukan pemadaman, juga dilatih untuk menyelamatkan korban – korban bencana seperti kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, banjir, gempa bumi dan lain – lain.Pemadam kebakaran adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas – tugas penanganan masalah kebakaran dan pencegahannya yang termasuk dalam gawat darurat.

Keberadaan Pemadam kebakaran yang ada di negara Indonesia sangat banyak salah satunya adalah pemadam kebakaran yang ada di provinsi Nanggroe Aceh Darusalam khususnya yang berada pada kabupaten aceh tengah yang beralamat di jalan Lebe Kader No. 013 Kecamatan Bebesen Kota Takengon Aceh Tengah. Pemadam kebakaran membantu pemerintah dalam hal ketertiban, keamanan dan penanggulangan dan pencegahan bencana kebakaran hutan maupun kebakaran gedung permukiman dan lainnya.

Berdasarkan survei awal kelelahan kerja pada petugas pemadam kebakaran kecamatan aceh tengah kota takengon terdapat kecenderungan adanya peningkatan yang timbul dari fisik maupun psikis yaitu adanya gangguan kesehatan yang diakibatkan terganggunya jam tidur para petugas pemadam kebakaran yang harus siap siaga kapanpun dan dimanapun apabila terjadi kebakaran, hal ini mengakibatkan kecenderungan kelelahan kerja terhadap para petugas pemadam kebakaran.

Berdasarkan survey awal beban kerja pada petugas pemadam kebakaran kecamatan aceh tengah kota takengon terdapat kecenderunganadanya peningkatan beban kerja yang dikarenakan pekerjaan petugas pemadam kebakaran yang memiliki resiko pekerjaan yang tinggi serta dituntut untuk tetap tenang saat terjadi kebakaran serta mendapatkan banyak tekanan dari segala lapisan masyarakat apabila terjadi kebakaran.

Berdasarkan survey awal komitmen organisasional pada petugas pemadam kebakaran kecamatan aceh tengah kota takengon memiliki kecenderungan penurunan komitmen organisasional dikarenakan kelelahan kerja dan beban kerja yang dihadapi oleh petugas pemadam kebakaran menjadikan para petugas pemadam kebakaran tetap harus tanggung jawabuntuk menyelamatkan korban jika bisa diselamatkan serta meletakkan loyalitas komitmen dalam organisasi.

Menurut Rivai, (2011) mengatakan bahwa beban kerja adalah lama dan beratnya serta banyaknya tugas dikantor yang meliputi, resiko kerja yaitu dampak yang dapat dialami oleh para karyawan khususnya saat bekerja. Beban kerja adalah jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres.

Allen dan Meyer (1993) mengatakan bahwa komitmen organisasional merupakan kondisi psikologis yang mengkarakteristikan hubungan perusahaan dan pegawai sebagai penentu karyawan akan bertahan atau tidak. Komitmen organisasional itu menggambarkan sejauh mana seseorang mengidentifikasi dirinya dengan organisasinya dan ketersediaanya untuk tetap bertahan dalam organisasinya.

LANDASAN TEORI

1. Komitmen Organisasional

Komitmen menurut arti adalah bentuk dedikasi atau kewajiban yang mengikat seseorang kepada orang lain, hal tertentu, atau tindakan tertentu. Komitmen dapat dilakukan dengan sukarela atau terpaksa tergantung situasi, melaksanakan komitmen merupakan tanggung jawab terhadap diri sendiri dan orang lain, jika dalam perusahaan komitmen dapat diartikan kewajiban yang terikat pada aturan perusahaan yang merupakan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Banyak ahli yang mendefinisikan komitmen organisasional berbeda-beda antara lain yaitu, menurut Luthans (2011, hal 147) dalam Wibowo (2015, hal 188) yang menyatakan komitmen organisasi merupakan keinginan yang kuat untuk menjadi anggota dalam suatu kelompok dan

kemauan usaha yang tinggi untuk organisasi serta suatu keyakinan tertentu dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi.

Jewell dan Siegall (1998) dalam Sutrisno (2010 hal 292) mengatakan bahwa komitmen kerja dapat didefinisikan sebagai derajat hubungan individu memandang dirinya sendiri dengan pekerjaannya dalam organisasi tertentu. Sedangkan Newstrom (2011, hal 233) dalam Wibowo (2015, hal 188) memberikan pengertian komitmen organisasional yaitu sebagai suatu tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi dengan organisasi menunjukkan bahwa pekerja bercampur dengan baik sesuai etika dan harapan organisasi bahwa mereka mengalami perasaan kesatuan dengan perusahaan.

Tipe komitmen organisasional

Sama halnya dengan Luthans, Colquitt, LePine, dan Wesson (2011, hal73) dalam Wibowo (2015, hal 188) juga menyebutkan adanya tiga macam tipe komitmen, yaitu :

- 1) *Affective Commitment*, adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena keterikatan emosional dan keterlibatan dengan organisasi.
- 2) *Contuance Commitment*, adalah sebagai keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi karena kepedulian atas biaya yang berkaitan apabila meninggalkannya.
- 3) *Normative Commitment*, adalah sebagai keinginan kita untuk tetap menjadi anggota organisasi karena merasa sebagai kewajiban.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional

Menurut Steers dalam Sopiha (2008, hal 156) yang menyatakan faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah sebagai berikut :

- 1) Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi
Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tentunya akan merasa bangga dapat bergabung dengan perusahaannya. Dalam kerangka komitmen, kepercayaan karyawan pada organisasi menyebabkan antara lain karyawan merasa organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan menyediakan sarana yang diperlukan.
- 2) Kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi
Kemauan karyawan untuk bekerja lebih giat dengan sekuat tenaga demi mencapai tujuan organisasi mencerminkan tingginya tingkat komitmen karyawan. Dengan adanya kemauan dari para karyawan paling tidak dapat digunakan untuk memprediksi tingkah laku karyawan, dalam hal ini tanggung jawabnya pada perusahaan.
- 3) Kesetiaan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaan organisasi
Secara umum kesetiaan merujuk kepada tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan, dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Karyawan yang mempunyai kesetiaan yang tinggi pada perusahaan tercermin dari sikap dan tingkah lakunya untuk melaksanakan tugas serta tekad dan kesanggupan mereka terhadap apa yang disepakati bersama.

Indikator Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional merupakan rasa kepercayaan kepada perusahaan yang besar kecilnya dipengaruhi oleh indikator pendukung. Indikator menurut pendapat Lincoln dalam Sopiha (2008, hal 156) yaitu meliputi :

- 1) Kemauan
Kemauan karyawan untuk bekerja lebih giat dengan sekuat tenaga demi mencapai tujuan organisasi mencerminkan tingginya tingkat komitmen karyawan. Dengan adanya kemauan dari para karyawan paling tidak dapat digunakan untuk memprediksi tingkah laku karyawan, dalam hal ini adalah tanggung jawabnya pada perusahaan disamping itu karyawan akan mempunyai perasaan ikut memiliki perusahaan sehingga akan bertanggung jawab, baik untuk kemajuan dirinya sendiri maupun perusahaan. Mereka akan menyesuaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, tepat pada waktunya dan berani menanggung resiko dari keputusan yang diambilnya.
- 2) Kesetiaan

Secara umum kesetiaan menunjuk kepada tekad dan kesanggupan menaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Karyawan yang mempunyai kesetiaan yang tinggi pada perusahaan tercermin dari sikap dan tingkah lakunya untuk melaksanakan tugas serta tekad dan kesanggupan mereka terhadap apa yang disepakati bersama.

3) **Kebanggaan**

Karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi tentunya akan merasa bangga dapat bergabung dengan perusahaan. Dalam kerangka komitmen, kebanggaan karyawan pada organisasi disebabkan antara lain, karyawan merasa organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan menyediakan sarana yang diperlukan. Di samping itu karyawan menyadari bahwa perusahaan mempunyai citra yang baik di masyarakat. Dan lebih jauh karyawan yakin bahwa perusahaan akan berkembang seiring dengan kemajuan informasi dan teknologi.

2. Kelelahan Kerja

Freudenberger dalam Supriatna, (2012) menyatakan bahwa kelelahan kerja (burnout) adalah suatu kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi, dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama sehingga memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Hal ini menyebabkan individu tersebut merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberi sumbangan lebih banyak kepada organisasinya. Grandjean (1993) mengatakan bahwa kelelahan merupakan kondisi yang ditandai dengan perasaan lelah dan menurunkan kesiagaan serta berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Kelelahan kerja dalam suatu industri berkaitan pada tiga gejala yang saling berhubungan yaitu perasaan lelah, penurunan fisiologis dalam tubuh dan menurunnya kapasitas kerja.

Cherniss, (1980) dalam Adi, (2010) menyatakan bahwa kelelahan kerja adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya dan menyebabkan perubahan sikap dan perilaku. Demikian halnya menurut Stanley (2004) yang mengatakan bahwa kelelahan kerja merupakan suatu kondisi dari reaksi terhadap harapan dan tujuan yang tidak realistis terhadap perubahan yang diinginkan. Kondisi ini mempengaruhi individu termotivasi dengan idealisasi yang tinggi. Wijaya dan Setyawati, (2006) mengatakan bahwa kelelahan kerja menunjukkan keadaan yang berbeda-beda tetapi semuanya berkaitan kepada pengurangan kapasitas kerja dan ketahanan umum.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja

Menurut Grandjean, (1993) faktor-faktor yang mempengaruhi kelelahan kerja antara lain, adalah:

1) **Usia**

Usia seseorang akan mempengaruhi kondisi, kemampuan dan kapasitas tubuh dalam melakukan aktivitasnya. Produktivitas kerja seseorang akan menurun seiring bertambahnya usia.

2) **Status Gizi**

Semua orang baik itu pekerja dalam hidupnya membutuhkan zat gizi yang diperoleh dari bahan makanan yang dikonsumsi sehari-hari. Setiap orang membutuhkan makanan sebagai sumber energi atau tenaga.

3) **Beban Kerja**

Beban kerja dapat dibedakan secara kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif adalah seseorang bekerja dalam jumlah banyak sesuai dengan waktu yang telah diberikan. Beban kerja kualitatif seseorang bekerja dengan tugas-tugas yang berulang-ulang. Nadi kerja seseorang tenaga kerja ditentukan oleh besarnya beban langsung pekerjaan, beban tambahan, dan kapasitas kerja.

4) **Keluhan kerja**

Keluhan kerja pada saat pekerja (sakit pada saat melaksanakan pekerjaan) merupakan salah satu penyebab kelelahan.

Gejala Kelelahan Kerja

George (2005) menjelaskan tentang gejala-gejala kelelahan kerja, antara lain:

- 1) Kelelahan Fisik, yang ditunjukkan dengan adanya kekurangan energi, merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan kelelahan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan kelelahan makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelelahan fisik.
- 2) Kelelahan Mental, yang ditunjukkan oleh adanya sikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan dan organisasi, dan kehidupan pada umumnya diekspresikan dengan mudah curiga terhadap orang lain, menunjukkan sikap sinis terhadap orang lain, menunjukkan sikap agresif baik dalam bentuk ucapan maupun perbuatan, menunjukkan sikap masa bodoh terhadap orang lain, dan dengan sengaja menyakiti diri sendiri.
- 3) Kelelahan Emosional, yang ditunjukkan oleh gejala-gejala seperti depresi, perasaan tidak berdaya, dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang diekspresikan dengan sering merasa cemas dalam bekerja, mudah putus asa, merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan, mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam bekerja.
- 4) Penghargaan diri yang rendah, ditandai oleh adanya penyimpulan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik dimasa lalu dan beranggapan sama untuk masa depannya yang diekspresikan dengan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat, menganggap semua pekerjaan sudah tidak mempunyai arti bagi dirinya, menganggap bahwa dirinya tidak mempunyai masa depan di perusahaan.

Indikator Kelelahan Kerja

Maslach dan Jackson dalam Sutjipto, (2001) menyebutkan tiga indikator kelelahan kerja, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan reduced personal accomplishment dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Kelelahan Emosional
Kelelahan Emosional terjadi ketika individu merasa terkuras secara emosional karena banyaknya tuntutan pekerjaan. Pada dimensi ini akan muncul perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis. Selain itu mereka mudah tersinggung dan mudah marah tanpa alasan yang jelas.
- 2) Depersonalisasi
Depersonalisasi merupakan perkembangan dan dimensi kelelahan emosional. Depersonalisasi adalah coping (proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Gambaran dari depersonalisasi adalah adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan di sekitarnya.
- 3) Reduced Personal Accomplishment
Maslach menjelaskan adapun reduced personal accomplishment (mengurangi prestasi pribadi) ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan bahkan kehidupan, serta merasa bahwa ia pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat. Hal ini mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan. Reduced personal accomplishment disebabkan oleh perasaan bersalah karena telah memperlakukan klien secara negatif.

3. Beban Kerja

Beban kerja menurut Meshkati dalam Hariyati (2011) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Suwatno, (2003) mendefinisikan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisa beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi.

Sedangkan menurut Suma'mur (2009), bahwa aktivitas kerja yang dilakukan melibatkan semua organ tubuh, otot, dan otak, sehingga peningkatan aktivitas kerja mengindikasikan terjadi peningkatan beban kerja. Menurut Menpan, (1997) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Selain itu menurut Tarwaka (2010), bahwa beban kerja fisik melibatkan penggunaan otot atau memerlukan usaha fisik untuk melakukan pekerjaan tersebut.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang dipengaruhi oleh beban kerja menurut Tarwaka, dalam Hayati, (2010) dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor internal, antara lain :

1) Faktor Eksternal

Faktor eksternal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah beban yang berasal dari luar tubuh karyawan. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah :

- a) Tugas (task) yang dilakukan bersifat fisik seperti, beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, alat bantu kerja, dan lain-lain.
- b) Organisasi yang terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir dan lain-lain.
- c) Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas penerangan, debu, hubungan karyawan dengan karyawan, dan sebagainya.

2) Faktor Internal

Faktor internal yang berpengaruh terhadap beban kerja adalah beban yang berasal dari dalam tubuh karyawan. Yang termasuk beban kerja internal adalah :

- a) Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- b) Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan.

Indikator Beban Kerja

Menurut DiDomenico, (2003) indikator beban kerja adalah :

1) Beban Waktu

Beban waktu sangat dekat hubungannya dengan penggunaan waktu yang menjadi metode utama dalam mengevaluasi seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Beban waktu tergantung pada ketersediaan waktu senggang dan tumpang tindih yang terjadi di antara tugas-tugas.

2) Beban Usaha Mental

Beban usaha mental adalah sebuah indikator tentang jumlah perhatian atau tuntutan mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Dengan beban usaha mental yang rendah maka konsentrasi dan perhatian yang dibutuhkan untuk mengerjakan sebuah tugas akan minimal jumlahnya dan oleh karena itu kinerja hampir menjadi sesuatu yang otomatis. Tuntutan yang tinggi oleh usaha mental membutuhkan perhatian konsentrasi total yang disebabkan oleh adanya kompleksitas tugas atau jumlah informasi yang harus diproses.

3) Beban Tekanan Psikologis

Beban tekanan psikologis mengacu pada kondisi-kondisi yang dapat menyebabkan terjadinya kebingungan, frustrasi yang terkait dengan kinerja tugas, sehingga membuat penyelesaian tugas menjadi lebih sulit untuk dilaksanakan. Tekanan dengan level rendah maka seseorang akan merasa rileks, begitu tekanan meningkat maka akan terjadi distraksi dan aspek-aspek yang

bersangkutan yang terkait dengan tugas yang disebabkan oleh faktor-faktor yang ada dalam lingkungan individu.

A. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Kelelahan dapat diartikan bahwa suatu kondisi dimana menurunnya efisiensi performa kerja dan berkurangnya kekuatan atau ketahanan fisik tubuh untuk terus melanjutkan kegiatan yang harus dilakukan. Jika terjadi kelelahan kerja maka akan mempengaruhi komitmen organisasi pada diri karyawan tersebut.

Menurut Sutjipto, (2001) mengatakan seorang karyawan akan puas dengan pekerjaannya jika pekerjaannya menyenangkan, citra lembaga atau perusahaan cukup bagus, dan imbalan yang sesuai. Hal ini sejalan menurut penelitian Babakus et al., (1999) yang menyatakan bahwa kelelahan mempengaruhi komitmen organisasional.

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Beban dapat diartikan sebagai suatu aktivitas pekerjaan yang menggunakan semua organ tubuh untuk memenuhi tuntutan pekerjaan yang dihadapi baik secara fisik maupun mental. Jika terjadi beban kerja yang berlebihan tentu akan mempengaruhi komitmen organisasional.

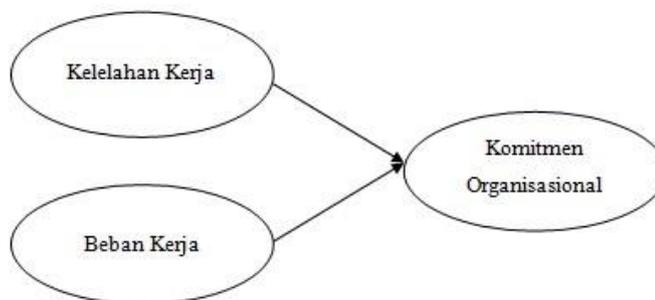
Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Wibowo, (2006) mengatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Robbins, (2006) mengatakan bahwa beban kerja merupakan faktor yang terkait pekerjaan seseorang yang dapat memberi tekanan pada orang apabila tuntutan tugas kecepatannya dirasakan berlebihan dapat meningkatkan kecemasan dan menurunnya komitmen.

3. Pengaruh Kelelahan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Kelelahan kerja menurut Churiyah, (2011) kelelahan dalam diri karyawan akan mempunyai konsekuensi atau dampak terhadap karyawan, utamanya pada komitmen organisasional. Munandar dalam Koesmono, (2008) menyatakan bahwa beban kerja merupakan kondisi mental yang mengarah pada timbulnya penyakit fisik maupun mental atau mengarah ke perilaku yang tidak wajar.

Wirajaya dan Suparta, (2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa hubungan kelelahan kerja dan beban kerja terhadap komitmen organisasional. Hal ini juga didukung oleh Chughtai dan Zafar, (2006) berpendapat bahwa komitmen pada tenaga kerja dapat mempengaruhi performa kerjanya, sehingga dengan kurangnya komitmen pada organisasi berdampak pada penurunan kinerja. Dampak dari komitmen organisasi kurang pada tenaga kerja akibat dari kelelahan yang tinggi menyebabkan kurangnya perhatian terhadap organisasinya. Babakus (1999), mengatakan akibat dari kelelahan yang tinggi pada tenaga pekerja menyebabkan tingkat stres dan beban kerja yang tinggi yang dialami oleh pekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu peneliti dapat menyusun kerangka konseptual sebagai berikut



**Gambar Kerangka Konseptual
(Pengaruh Kelelahan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional)**

B. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari jawaban yang ada, yang mana kebenarannya masih perlu di buktikan dengan memperkenalkan data-data penelitian yang telah dilakukan. Berdasarkan pengamatan sementara, maka pada penelitian ini penulis mencoba membuat hipotesis untuk diselidiki sebagai berikut :

1. Ada pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada petugas Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh
2. Ada pengaruh Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada petugas Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh
3. Ada pengaruh Kelelahan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional pada petugas Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

METODEOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui hubungan setiap variabel. Menurut (Juliandi dan Irfan: 2015, hal 12) metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan prosedur statistik dan cara kuantifikasi tertentu serta tidak dilakukan secara mendalam, umumnya menyelidiki permukaan saja dan memerlukan waktu lebih singkat.

Defenisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang definisi konsep yang di klarifikasikan dalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Dimana dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini adalah Kelelahan Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah Komitmen Organisasional (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Uji asumsi klasik

Dalam regresi linier berganda yang dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias Estimation*). Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni :

a. Normalitas

Berdasarkan uji Shapiro-Wilk (rata-rata > 50) dengan bantuan SPSS didapatkan data dalam tabel berikut ini.

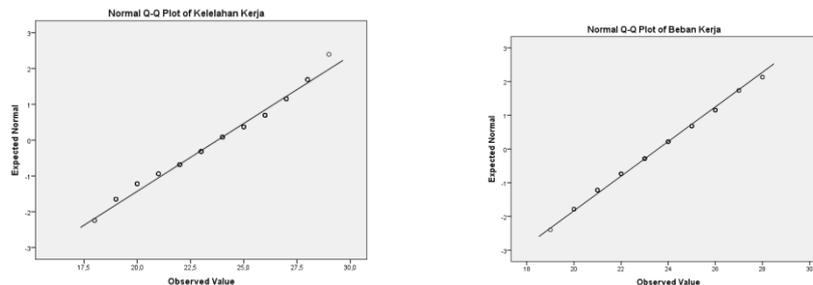
Tabel IV-9 Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kelelahan Kerja	,117	120	,000	,965	120	,004
Beban Kerja	,113	120	,001	,969	120	,008

a. Lilliefors Significance Correction

Pengujian normality data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependent dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak, jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Penyebaran data dapat dilihat pada gambar IV-1 berikut ini.



Gambar Normality

Dari gambar diatas titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal karena berdasarkan gambar diatas distribusinya mengikuti garis diagonal.

b. Multikolinearitas

Gejala multikolinieritas dapat dilihat dari besarnya nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*), kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya, *Tolerance* adalah mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk $Tolerance > 0,1$ dan $VIF < 5$, maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel IV-10 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16,300	3,557		4,582	,000		
Kelelahan Kerja	-,045	,103	-,040	-,438	,662	,934	1,071
Beban Kerja	,408	,139	,271	2,935	,004	,934	1,071

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasional

Dari tabel diatas bisa kedua variable independet yakni kelelahan kerja dan beban kerja memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variable independen penelitian ini karena cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (*Variance inflasi Factor/VIF*) yang melebihi 4 atau 5.

c. Heterokedastistas

Heterokedastistas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastistas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastistas.

Tabel IV-11 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,405	1,588		,255	,799
Kelelahan Kerja	-,027	,046	-,055	-,582	,562
Beban Kerja	,116	,062	,177	1,875	,063

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan tabel IV-11 diatas diketahui bahwa nilai signifikasi variabel Kelelahan Kerja (X1) sebesar 0,562 lebih besar dari 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan nilai signifikasi variabelBeban Kerja (X2) sebesar 0,063 lebih besar dari 0,05 artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dapat disimpulkan bahwasan Kelelahan Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) “tidak terjadi heteroskedastisitas” pada tabel diatas.

2. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat perubahan dari nilai variabel bebas. Dimana rumus pengujiannya adalah :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Tabel IV-12 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,300	3,557		4,582	,000
	Kelelahan Kerja	-,045	,103	-,040	-,438	,662
	Beban Kerja	,408	,139	,271	2,935	,004

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasional

Dari Tabel IV-12 data di atas menunjukkan bahwa nilai sig. Untuk kelelahan kerja adalah sebesar 0,662 ($p > 0,05$) maka dari itu hipotesis ditolak variabel kelelahan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional. Selanjutnya untuk variabel beban kerja, data di atas menunjukkan nilai sig. Sebesar 0,004 ($p < 0,05$) maka dari itu hipotesis diterima, artinya variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji signifikan “t”

Uji secara parsial atau uji t adalah pengujian secara parsial yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, secara parsial (sendiri-sendiri) kriteria dari pengujian parsial bisa dilihat dibawah ini:

Tabel IV-13 Coefficients^a

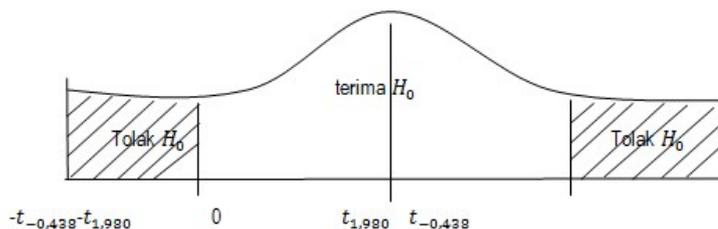
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,300	3,557		4,582	,000
	Kelelahan Kerja	-,045	,103	-,040	-,438	,662
	Beban Kerja	,408	,139	,271	2,935	,004

b. Dependent Variable: Komitmen Organisasional

1. Pengujian Kelelahan Kerja dengan Komitmen Organisasional

Pada tabel IV-13 diatas terlihat nilai t adalah -0,438 dan signya adalah 0,662

Berdasarkan tabel IV-13 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel kelelahan kerja sebesar -0,438 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n - 2$ ($120 - 2 = 118$), diperoleh $t_{tabel} 1,980$ Didalam hal ini $t_{hitung} = -0,438 > t_{tabel} = 1,980$. Artinya kelelahan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

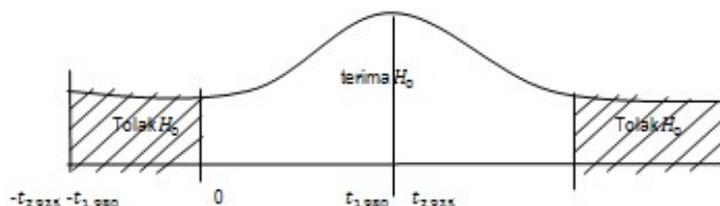


Gambar IV-1
Kriteria Pengujian Kelelahan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

2. Pengujian Beban Kerja Terhadap Komitmen Organisasional

Pada tabel IV-13 diatas terlihat nilai t adalah 2,935 dan signya adalah 0,004

Berdasarkan tabel IV-13 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variable beban kerja sebesar 2,935 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $dk = n-2$ ($120-2=118$), diperoleh t_{tabel} 1,980. Didalam hal ini $t_{hitung} = 2,935 > t_{tabel} = 1,980$. Artinya beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.



Gambar IV-2
Kriteria Pengujian Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional

b. Uji signifikan “F”

Uji siltultan dimaksudkan untuk mencari tahu hubungan antara variable bebas dan terikat dengan cara menguji semua variable bebas (bersama) dengan variable terikat. Pengujian komunikasi dan lingkungan kerja dengan prestasi kerja bisa dilihat dibawah.

Tabel IV.14 ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	71,114	2	35,557	4,360	,015 ^b
	Residual	954,186	117	8,155		
	Total	1025,300	119			

a. Dependent Variable: Komitmen Organisasional

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Kelelahan Kerja

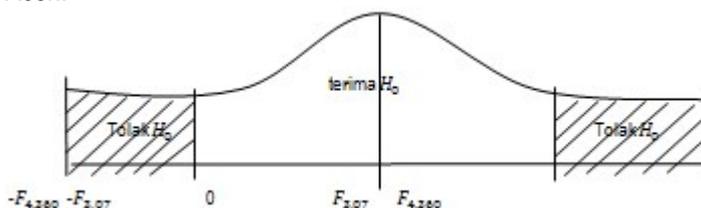
Dari tabel IV-14 diatas bisa dilihat bahwa nilai f adalah 4,360 kemudian nilai sig nya adalah 0,015

Kriteria pengujian hipotesisnya adalah :

- 1) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya kelelahan kerja dan beban kerja tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

- 2) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya kelelahan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Berdasarkan tabel IV-14 diatas diperoleh F_{hitung} untuk variable kelelahan kerja sebesar 4,360 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan $df_1 = k-1 = 3-1 = 2$, $df_2 = n-k = (120-3=117)$, diperoleh $F_{tabel} = 3,07$. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka didapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan X2 terhadap Y, demikian juga sebaliknya jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan X2 terhadap Y, didalam hal ini $F_{hitung} = 4,360 > F_{tabel} = 3,07$. Artinya kelelahan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.



Gambar IV-3

Kriteria Pengujian Kelelahan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional

4. Uji Determinasi

Identifikasi determinan (R^2) berfungsi untuk mengetahui signifikansi variable maka harus dicari koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variable independent terhadap variable dependent. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variable independent menerangkan variable dependent. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variable independent adalah besar terhadap variable dependent. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variable independent yang diteliti terhadap variable dependent nilai dari koefisien determinasi ini bisa dilihat pada tabel IV-15 dibawah ini.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini semua variable bebas (kelelahan kerja dan beban kerja) memiliki pengaruh yang positif terhadap komitmen organisasional pada petugas di pemadam kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.. Penjelasan lebih rinci akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Terdapat variable X1 (kelelahan kerja) terhadap variable Y (komitmen organisasional) yang ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu $t_{hitung} = -0,438 > t_{tabel} = 1,980$. Ini berarti terdapat pengaruh antara kelelahan kerja dengan komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Kelelahan Kerja adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya dan menyebabkan perubahan sikap dan perilaku.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kelelahan kerja terhadap komitmen organisasional pada petugas pemadam kebakaran Kabupaten Aceh Tengah.

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Terdapat variable X2 (beban kerja) terhadap variable Y (komitmen organisasional) yang ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu $t_{hitung} = 2,935 > t_{tabel} = 1,980$. Ini berarti terdapat pengaruh antara beban kerja dengan komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Beban kerja menurut Meshkati dalam Hariyati (2011) dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara beban kerja terhadap komitmen organisasional pada petugas pemadam kebakaran Kabupaten Aceh Tengah.

3. Pengaruh Kelelahan Kerja dan Beban Kerja terhadap Komitmen Organisasional

Kelelahan Kerja dan Beban Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Komitmen Organisasional hal ini terlihat dari nilai uji $f_{hitung} = 4,360 > f_{tabel} = 3,07$. Ini berarti terdapat pengaruh antara kelelahan kerja dan beban kerja dengan komitmen organisasional di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh.

Hasil penelitian ini menunjukan kelelahan kerja dan beban kerja terhadap komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja dan beban kerja yang dihadapi oleh para petugas pemadam kebakaran dilihat juga dari segi karakteristik responden yang mengalami kelelahan kerja dan beban kerja dari mayoritas laki-laki yang berjumlah 120 orang.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh kelelahan kerja dan beban kerja terhadap komitmen organisasional pada petugas pemadam kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara Kelelahan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasional (Y) di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh karena $t_{hitung} = -0,438 > t_{tabel} = 1,980$.
2. Dari hasil uji penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara Beban Kerja (X2) dan Komitmen Organisasional (Y) di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh karena $t_{hitung} = 2,935 > t_{tabel} = 1,980$.
3. Dari hasil uji penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara Kelelahan Kerja (X1) dan Beban Kerja (X2) terhadap Prestasi Kerja (Y) di Pemadam Kebakaran Kabupaten Aceh Tengah Provinsi Aceh karena $f_{hitung} = 4,360 > f_{tabel} = 3,07$

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang menyangkut seluruh permasalahan yang diuji, maka peneliti memberikan saran dan masukan yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-sarannya sebagai berikut:

1. Kelelahan kerja mempengaruhi komitmen organisasional karena menurut hasil penelitian bahwa setiap petugas pemadam kebakaran membutuhkan dorongan dari dalam diri sendiri maupun orang lain baik berupa financial maupun non financial sehingga komitmen organisasional dari petugas akan bisa dimunculkan, perlunya dilakukan perusahaan survei berkala demi mengurangi kelelahan kerja petugas pemadam kebakaran.
2. Beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasional, dimana ada banyak hal yang menciptakan beban kerja yang memiliki situasi kerja didalam ruangan maupun diluar ruangan. Di dalam hasil penelitian ini didapat perlunya petugas untuk bisa menjaga kondisi beban kerja seperti situasi kerja petugas yang baik agar komitmen organisasional dari petugas pemadam kebakaran bisa mencapai potensi penuh.

3. Komitmen organisasional di pemadam kebakaran Kabupaten Aceh Tengah akan meningkat jika pihak perusahaan bisa mencari tahu apa yang menjadi dorongan utama para petugas pemadam kebakaran dalam bekerja dalam meningkatkan prestasi kerjanya, seperti dengan menjalankan beban kerja yang baik kepada sesama rekan kerja maupun atasan, kemudian dibutuhkan ruangan kerja yang nyaman dan petugas menjalankan pekerjaan sesuai dengan jadwal kerja yang telah ditentukan agar bisa membentuk komitmen organisasional yang diinginkan perusahaan.

Daftar Pustaka

- Azwar, S. Reliability and Validity, Yogyakarta, 2012.
- Angelina, Rian, "Effect of Total Quality Management, Reward Systems And Organization Commitment to Managerial Performance in Hospitals in Pekanbaru", FE University Journal of Riau, 2012
- Ghozali, Imam, "Application of Multivariate Analysis with the SPSS Program", Diponegoro University Publishing Agency: Semarang, 2011.
- Hasanah, Hikmah "The Effect of TQM on Managerial Performance with Performance Measurement Systems and Award Systems as Moderating Variables (Empirical Study on Accounting Staff of Service Companies in the Jakarta Region)" Journal of Business and Economic Research, September, 2013.
- Ismunawan, "Application of Performance Assessment and Measurement Systems", Journal of GRADUATION Vol. 24 2010 Edition
- Mulyadi and Johny Setyawan, "Management Planning and Control Systems: Corporate Performance Double Fold System". Issue 2, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Narsa, I Made & Rani Dwi Yuniawati, "The Influence of the Interaction Between Total Quality Management and Performance Measurement Systems and a System of Rewarding Managerial Performance". Journal of Financial Accounting Vol. 5 No.1, May 2003.
- PMK No. 12 of 2012 concerning Hospital Accreditation.
- Semuel, Hatane, "Implementation of Total Quality Management An Evaluation Through Work Characteristics" Journal of Management & Entrepreneurship Vol. 5, No. 1, March 2003: 72 - 84.
- Supratinigrum, Rr and Zulaikha, "Effect of Managerial Measures of Quality and Performance Measures and Reward Systems as Moderating variables". SNA VI Journal, 2003.
- Tjiptono, Fandi and Anastasia Diana, "Total Quality Management", Revised Edition, Andi Publisher, Yogyakarta, 2001.
- Widarsono, Agus, "The Effect of Quality of Management Information on Managerial Performance (Survey of Go-Public Companies in West Java)" Journal of Accounting for Accounting, Vol. No. 2, 2007
- PMK No. 12 of 2012 concerning Hospital Accreditation.