

PERILAKU PRUGAS DALAM PENERTIBAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI KOTA PEKANBARU

Penulis : Siti Aisyah / ichaaa30@gmail.com / 0813713344877
Drs. Chalid Sahuri, MS / chalidsah@yahoo.co.id / 08127545579

Abstract : *In accordance with the implementation of the Regional Regulation 12 of 2008 on Social Order, in which the civil service police unit designated by the city government to do the demolition vagrants and beggars, the civil service police unit must perform tasks in accordance with its function as well as the handling and overcoming homelessness and beggars, in performing their duties the civil service police force must not commit acts of violence or abusive actions. but in reality there are behaviors that officers commit acts of violence or abusive acts against homeless people and beggars. this proves that the behavior of workers has not led to the existing principle. in this article the author tries to discuss about the behavior of officers in policing vagrants and beggars in the city of Pekanbaru and the factors that affect the control of vagrants and beggars in the city of Pekanbaru.*

keyword : *Perilaku, Petugas, Penertiban*

Berdasarkan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 Pasal 2 Kota Pekanbaru gelandangan adalah orang yang hidup dalam keadaan tidak sesuai dengan norma kehidupan yang layak dalam masyarakat setempat serta tidak mempunyai tempat tinggal dan pekerjaan yang tetap dan mengembara ditempat umum. Pengemis adalah orang-orang yang mendapatkan penghasilan dengan meminta-minta dimuka umum dengan berbagai cara dan alasan untuk mengharap belas kasihan orang lain. Gelandangan Pengemis adalah seseorang yang hidup menggelandang dan sekaligus mengemis.

Keberadaan gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru merupakan salah satu tantangan dalam mewujudkan cita-cita Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru untuk mewujudkan menjadi Kota yang indah, tertib dan aman. Pada hakekatnya kehadiran gelandangan dan pengemis di tengah masyarakat Kota Pekanbaru merupakan hal yang tidak diinginkan oleh semua pihak, maka untuk meminimalkan masalah gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru, Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru mengupayakan penanganan-penanganan dan penanggulangan melalui penertiban yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru (Satpol PP).

Telah digulirkannya Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 Tentang Ketertiban Sosial Pasal 3 yang menyatakan adanya larangan terhadap gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru. Isi dari larangan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dilarang melakukan pengemisan di depan umum dan di tempat umum di jalan raya, jalur hijau, persimpangan lampu merah dan jembatan penyeberangan.
2. Dilarang bagi setiap orang memberikan sumbangan dalam bentuk uang atau barang kepada gelandangan dan pengemis di jalan raya, jalur hijau, persimpangan lampu merah dan jembatan penyeberangan atau di tempat-tempat umum.

3. Dilarang bergelandangan tanpa pencaharian ditempat umum dijalan raya, jalur hijau, persimpangan lampu merah dan jembatan penyebarangan.

Penertiban gelandangan dan pengemis dilaksanakan oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dan bekerja sama dengan Dinas Sosial dan pihak kepolisian. Razia gelandangan dan pengemis dilakukan secara kontinyu antar lintas instansi dengan melakukan razia ditempat-tempat umum dimana biasanya mereka melakukan gelandangan dan pengemis sehingga diperolehnya data yang valid terhadap gelandangan dan pengemis secara periodik. Selanjutnya tindak lanjut dari melakukan penertiban yang dikoordinasikan dengan Dinas Sosial Kota Pekanbaru untuk dilakukannya pembinaan dan pelatihan bagi gelandangan dan pengemis baik panti dan non panti maupun panti sosial milik Pemerintah Daerah dan/atau panti swasta dan/atau pengembalian bagi mereka yang berada dari luar Kota Pekanbaru. Hal ini sesuai dengan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 Pasal 8 tentang Penertiban dan Pembinaan. Namun, berdasarkan penemuan dilapangan, setiap gelandangan dan pengemis yang ditertibkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru, tidak selalu diserahkan kepada Dinas Sosial Kota Pekanbaru untuk diberi pelatihan dan pembinaan.

Dalam menciptakan ketertiban sosial, Satuan Polisi Pamong Praja haruslah berpedoman pada prinsip penyelenggaraan ketertiban umum antara lain adalah berperilaku baik, tidak menimbulkan kekerasan dalam bertindak dan berbicara sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam menertibkan gelandangan dan pengemis guna terjalankannya fungsi dan tujuan Polisi Pamong Praja tersebut. Sebagai pelaksana dalam menyelenggarakan ketertiban umum harus berpedoman pada Pasal 7 Prinsip-prinsip dalam penanganan gelandangan dan pengemis dalam Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008, antara lain :

1. Prinsip penerimaan gelandangan dan pengemis secara apa adanya.
2. Prinsip tidak menghakimi (Non Judgemental) gelandangan dan pengemis.
3. Prinsip individualisme, dimana setiap gelandangan dan pengemis tidak disamaratakan begitu saja, tetapi harus dipahami secara khusus sesuai dengan keunikan pribadi dan masalah mereka masing-masing.
4. Prinsip kerahasiaan, dimana setiap informasi yang diperoleh dari gelandangan dan pengemis dapat dijaga kerahasiaannya sebaik mungkin, terkecuali digunakan untuk kepentingan pelayanan dan rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis itu sendiri.
5. Prinsip partisipasi, dimana gelandangan dan pengemis beserta orang-orang terdekat dengan dirinya diikut sertakan dan dapat berperan optimal dalam upaya pelayanan dan rehabilitasinya kembali ke masyarakat.
6. Prinsip komunikasi, dimana kualitas dan intensitas komunikasi antara gelandangan dan pengemis dengan keluarga dan lingkungan sosialnya dapat ditingkatkan seoptimal mungkin sehingga berdampak positif terhadap upaya rehabilitasi gelandangan dan pengemis.
7. Prinsip kesadaran diri, dimana para pelaksana pelayanan dan rehabilitasi sosial gelandangan dan pengemis secara sadar wajib menjaga kualitas hubungan profesionalnya dengan gelandangan dan pengemis, sehingga tidak jatuh dalam hubungan emosional yang menyulitkan dan menghambat keberhasilan pelayanan.

Berdasarkan penemuan dilapangan, masih terjadinya kekerasan yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) terhadap gelandangan dan pengemis ketika Petugas Satuan Polisi Pamong Praja menertibkan dilapangan, hal ini tentunya bertentangan dengan prinsip atau pedoman penyelenggaraan ketertiban umum. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru bagian operasional di lapangan belum sepenuhnya menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut ketentuan yang berlaku para pelanggar yang terjaring atau tertangkap pada saat dilakukan pengawasan penertiban, para petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) seharusnya tidak menghakimi para gelandangan dan pengemis ditempat operasional sedang berlangsung. Sehingga para gelandangan dan pengemis yang terjaring tidak bertindak semena-mena terhadap petugas operasional lapangan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP).

Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pengayom masyarakat bertugas menciptakan ketertiban umum di Kota Pekanbaru, sehingga terjalankannya misi dari Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru. Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru memiliki program yang harus dijalankan demi terlaksanannya penertiban pelanggar Peraturan Daerah. Adapun program pokok dari Satuan Polisi Pamong Praja yaitu :

1. Melaksanakan tindakan penertiban bagi pelanggaran Peraturan Daerah
2. Meningkatkan pengawasan terhadap pelanggaran Peraturan Daerah
3. Menertibkan Kota Pekanbaru dari Pedagang kaki lima, Gelandangan dan Pengemis (gepeng), Pekerja Seks Komersial (PSK), dan Anak Jalanan
4. Memberikan keteladanan terhadap anggota masyarakat dalam hal menegakkan disiplin nasional
5. Meningkatkan peran serta masyarakat guna mewujudkan ketentraman, ketertiban dan keindahan Kota
6. Membantu Kepala wilayah dalam menentukan arah dan tujuan pengabdian kepada bangsa dan Negara

Secara umum Satuan Polisi Pamong Praja berfungsi sebagai penyusun program dan pelaksanaan penegakkan Peraturan Daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan menciptakan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. Tujuan Satuan Polisi Pamong Praja yakni mewujudkan masyarakat yang patuh dan taat pada aturan-aturan hukum dan norma-norma yang telah ditetapkan Pemerintah Kota Pekanbaru. Sehingga meningkatnya nilai kesadaran masyarakat, mempengaruhi perubahan ke arah yang lebih baik dalam penertiban.

Tugas pokok Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru adalah sebagai Penertib dari Pelanggar Peraturan Daerah termasuk Penertib gelandangan dan pengemis. Petugas Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru secara khusus berfungsi guna mengawasi serta mencegah gelandangan dan pengemis untuk ditertibkan dan diarahkan ke arah yang lebih baik.

Sesuai dengan ketetapan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru, untuk meminimalisir bertambahnya jumlah gelandangan dan pengemis, pihak Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) melakukan pengawasan Pencegahan Preventif. Pencegahan preventif adalah suatu upaya yang dilakukan menghambat atau membatasi tumbuh dan berkembangnya masalah ketertiban sosial.

Pencegahan preventive yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru sebelum dilaksanakan patroli atau penertiban gelandangan dan pengemis di lapangan seperti ;

- 1) Paham dengan isi Perda, paham tujuan dan sasaran perda
- 2) Menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya
- 3) Patuh kepada arahan pimpinan ketua regu sehingga anggota operasional pada saat turun ke lapangan tidak menimbulkan kekerasan.

Masih kurangnya pemahaman petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru tentang isi dari Peraturan Daerah yang mengatur tentang ketertiban sosial mengakibatkan tidak berjalannya penertiban gelandangan dan pengemis yang sesuai dengan ketentuan di dalam Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial. Sehingga Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam menjalankan tugas penertiban gelandangan dan pengemis tidak maksimal.

METODE

Metode penelitian ini tergolong ke dalam analisis deskriptif kualitatif, dalam arti kajian penertiban yang dilakukan petugas Satuan Polisi Pamong Praja. Pembahasan penelitian ini berkelanjutan dalam pelaksanaan penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru dimana kita melihat bagaimana perilaku Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru dalam melakukan penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru. sementara itu informan penelitian adalah tokoh masyarakat yang memahami tentang perilaku petugas dalam melakukan penertiban gelandangan dan pengemis dan informasi lainnya yang dapat mendukung penjelasan.

HASIL

A. Perilaku Petugas Dalam Penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru

Dalam penelitian yang dilaksanakan diperoleh hasil tanggapan dari responden yang sudah ditetapkan sebelumnya. tanggapan yang diberikan responden berdasarkan indicator penelitian yang disesuaikan permasalahan penelitian.

1. Preventive Control

preventive control adalah pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dilakukan, untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan. Dalam melakukan pengawasan agar tidak terjadinya penyimpangan perlu adanya pencegahan preventif oleh petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP). Berikut salah satu hasil wanwancaranya :

- a. Pemahaman Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) terhadap Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial (Gelandangan dan Pengemis)

Pemahaman terhadap isi, tujuan dan sasaran Peraturan Daerah oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang bertugas menertibkan gelandangan dan

pengemis di Kota Pekanbaru sangat diperlukan, agar dalam menertibkan gelandangan dan pengemis, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) tidak menyimpang dari aturan yang berlaku. berikut hasil wawancaranya :

“Karena minimnya dana untuk melakukan pelatihan dan pemahaman tentang isi tujuan dan sasaran Peraturan Daerah, jadi anggota kami dalam melakukan penertiban gelandangan dan pengemis tidak semua menguasai isi Perda, dan kebanyakan anggota langsung turun lapangan untuk melakukan penertiban gelandangan dan pengemis dilapangan”. (Wawancara dengan Kasubbag TU Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pekanbaru, 7 April 2012).

“Tidak semua dari kami sebagai anggota Satpol pp bagian operasional lapangan diberi pelatihan dan pemahaman Perda secara rinci. Kami belajar menertibkan gelandangan dan pengemis pada saat terjun lapangan langsung. (Wawancara dengan anggota Satpol PP bagian operasional lapangan, 12 Mei 2012).

Dari wawancara diatas dan penggalian informasi dilapangan dapat diketahui tidak semua anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) diberi pelatihan dan pemahaman terhadap Perda secara rinci sehingga hal inilah yang mempengaruhi perilaku anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam menertibkan gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru. Hal ini dapat dibuktikan dengan kurangnya pemahaman anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) terhadap Peraturan Daerah menyebabkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan dari aturan yang telah ditetapkan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 Tentang Ketertiban Sosial dalam penertiban dan penanganan gelandangan dan pengemis. Ini sesuai dengan pengamatan peneliti di lapangan perilaku anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam melaksanakan penertiban gelandangan dan pengemis tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

b. Pelaksanaan tugas oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam penertiban Gelandangan dan Pengemis di Kota Pekanbaru.

Dalam melaksanakan tugas penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) memiliki aturan-aturan yang harus dipatuhi, antara lain : menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya, patuh kepada arahan pimpinan dan dilarang menghakimi gelandangan dan pengemis pada saat penertiban berlangsung.

“Setelah anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sudah ditetapkan menjadi PNS, banyak yang membantah pada pimpinan untuk melakukan penertiban gelandangan dan pengemis. Anggota juga masih ada yang ditemukan melakukan larangan untuk tidak menghakimi gelandangan dan pengemis pada saat melakukan penertiban dilapangan. Dikarenakan faktor usia yang masih muda jadi sangat tempramen dalam menghadapi gelandangan dan pengemis dilapangan.” (Wawancara dengan Kasubbag TU Satuan Polisi Pamong Praja /Satpol PP Kota Pekanbaru, 7 April 2012).

Dari hasil beberapa wawancara, diketahui bahwa anggota petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru sudah menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing, namun masih ada anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang tidak mematuhi perintah atasan untuk turut serta dalam penertiban gelandangan dan pengemis dilapangan. Selain itu pada saat melakukan penertiban dilapangan masih ada anggota yang larut dalam emosional gelandangan dan pengemis yang terjaring pada saat razia berlangsung

Dari pembahasan mengenai *preventive control* petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru yang peneliti dapatkan yaitu masih kurangnya pemahaman anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) terhadap Peraturan Daerah menyebabkan terjadinya penyimpangan-penyimpangan dari aturan yang telah ditetapkan Peraturan Daerah tentang Ketertiban Sosial dalam penertiban dan penanganan gelandangan dan pengemis. dan masih adanya anggota petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru yang tidak mematuhi perintah atasan untuk turut serta dalam penertiban gelandangan dan pengemis dilapangan. Selain itu pada saat melakukan penertiban dilapangan masih ada anggota yang melakukan penyimpangan dalam melakukan penertiban gelandangan dan pengemis. Hal ini tidak sesuai dengan pengawasan preventif yang seharusnya petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya. Namun dilapangan petugas dalam melakukan penertiban gelandangan dan pengemis, petugas masih melakukan penyimpangan dari aturan yang telah ditetapkan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 Tentang Ketertiban Sosial dalam penertiban dan penanganan gelandangan dan pengemis.

2. *Refressive Control*

Refressive Control merupakan pengawasan yang dilakukan setelah terjadinya kesalahan dalam pelaksanaannya, dengan maksud agar tidak terjadi pengulangan kesalahan, sehingga hasilnya sesuai dengan yang diinginkan. Kesalahan yang dimaksud disini adalah kesalahan apabila petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) tidak mengikuti prinsip-prinsip dalam penanganan gelandangan dan pengemis. berikut pendukung hasil wawancara peneliti dilapangan :

“Setelah anggota Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) sudah ditetapkan menjadi PNS, banyak yang membantah pada pimpinan untuk melakukan penertiban gelandangan dan pengemis. Anggota juga masih ada yang ditemukan melakukan larangan untuk tidak menghakimi gelandangan dan pengemis pada saat melakukan penertiban dilapangan. Dikarenakan faktor usia yang masih muda jadi sangat tempramen dalam menghadapi gelandangan dan pengemis dilapangan.” (Wawancara dengan Kasubbag TU Satuan Polisi Pamong Praja /Satpol PP Kota Pekanbaru, 7 April 2012).

Dari kesimpulan *Refressive control* petugas Satuan Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam melaksanakan penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru bahwa tindak-tanduk atau perilaku pihak petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru harusnya sesuai dengan norma yang berlaku dan tidak melampaui batas manusiawi, tindakan atau perilaku petugas tidak sesuai dengan

prinsip individualisme dalam Peraturan Daerah yang mengatakan petugas tidak boleh menyamaratakan gelandangan dan pengemis. Selain itu, masih adanya masyarakat yang belum mengetahui adanya sanksi yang melanggar Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 sehingga masyarakat masih memberi sumbangan kepada gelandangan dan pengemis dipersimpangan lampu merah, dijembatan penyeberangan, di tempat umum, yang menyebabkan gelandangan dan pengemis semakin merajalela.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Petugas Dalam Penertiban Gelandangan Dan Pengemis Di Kota Pekanbaru

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku petugas dalam melaksanakan penertiban gelandangan dan pengemis di kota Pekanbaru yaitu ;

faktor internal terdiri dari :

- a. Kultur organisasi (budaya organisasi) dalam penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru, ditemukan masih adanya budaya bertindak keras dan kasar dalam menertibkan gelandangan dan pengemis.
- b. Sumber daya manusia (SDM) dalam penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru, ditemukan tidak sebandingnya tugas dengan jumlah Satuan Polisi Pamong Praja.
- c. Sarana dan prasarana dalam penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru, ditemukan masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung untuk penertiban gelandangan dan pengemis.

Kemudian faktor eksternal yang terdiri dari :

- a. Lingkungan masyarakat dalam penertiban gelandangan dan pengemis di Kota Pekanbaru, ditemukan masih kurang berpartisipasi agar terciptanya lingkungan yang tertib dan aman dari gelandangan dan pengemis.
- b. Objek (gelandangan dan pengemis) di Kota Pekanbaru, ditemukan masih tidak jera untuk melakukan mengemis di tempat umum, di persimpangan lampu merah

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta berdasarkan analisa mengenai perilaku petugas dalam penertiban gelandangan dan pengemis, dapat diambil simpulan sebagai berikut :

- a. Perilaku petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam melaksanakan penertiban gelandangan dan pengemis di kota Pekanbaru saat ini belum sesuai pada aturan yang ada. Hal ini dapat dibuktikan, dari perilaku petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) yang melaksanakan penertiban gelandangan dan pengemis belum sesuai dengan penerapan pencegahan preventive dan prinsip-prinsip dalam Peraturan Daerah No.12 Tahun 2008 tentang Ketertiban Sosial, yang meliputi kurangnya pemahaman terhadap isi Peraturan daerah, sehingga

- petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) dalam melakukan penertiban gelandangan dan pengemis belum sesuai dengan Peraturan Daerah yang ada.
- b. Masih ada petugas Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Pekanbaru dalam melaksanakan penertiban gelandangan dan pengemis yang berperilaku dan bertindak tidak sesuai dengan Prinsip yang ada terhadap gelandangan dan pengemis dilapangan.

DAFTAR RUJUKAN

- Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung. Alfabeta
- Darwis. 2007. *Dasar-dasar Manajemen*. Pekanbaru. Yayasan Pusaka Riau.
- Gibson, dkk., 1996, *Organisasi : Perilaku – Struktur – Proses*, edisi kedelapan, PT. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gibson, James L., et al, 2005, *Organizations: Behavior, Structure, Processes, 11th edition*, McGrawHill /Irwin..
- Ivancevich, Gibson Donnelly, 1996, *Organisasi, perilaku – struktur – proses*, Penerbit Airlangga, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Mar'at, 1982. *Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengharganya*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Robbins, P. Stephen, 2003, *Perilaku Organisasi*, Versi Bahasa Indonesia, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Siagian, SP. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah, 2004, *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.