

PENGARUH *EMPLOYEE COMMUNICATION* TERHADAP *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* YANG DIMEDIASI OLEH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN DI BEBERAPA FAKULTAS UNIVERSITAS TRISAKTI JAKARTA

**Agustiani Rifania Amanda - Universitas Trisakti
Email : arfanhidayat77@gmail.com**

Abstract

This research is about “The Effect of Employee Communication On Organizational Citizenship Behavior Mediated by Employee Engagement Employees On Faculty of Economics, Faculty of Dentistry, and Faculty of Art and Design Trisakti University Jakarta”. The background of this study is to analyze the factors that can influence the Organizational Citizenship Behavior Of Employees Faculty of Economics, Faculty of Dentistry, and Faculty of Art and Design Trisakti University Jakarta. Several factors can affect the Organizational Citizenship Behavior including Employee communication and Employee engagement. The purpose of this study was to examine the effect of the Employee Communication to Organizational Citizenship Behavior through Employee Engagement. The design of this research using primary data obtained by distributing questionnaires to 200 Employees Faculty of Economics, Faculty of Dentistry, and Faculty of Art and Design Trisakti University Jakarta. Data analysis method used in this research is Structural Equation Model (SEM). The results of this research concluded that there is a positive influence on the Employee Communication against Organizational Citizenship Behavior, there is a positive influence on Employee Communication against Employee Engagement, and there is a positive influence on Employee Engagement against Organizational Citizenship Behavior.

Keywords : *Employee Communication, Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior*

PENDAHULUAN

OCB merupakan perilaku positif orang-orang yang ada dalam organisasi, yang terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja. Munculnya OCB memberikan dampak positif tidak hanya bagi anggota itu sendiri tetapi juga memberikan kontribusi pada organisasi lebih daripada apa yang dituntut secara formal oleh organisasi tersebut. Organisasi yang sukses memiliki anggota yang melampaui tanggung jawab pada pekerjaan formal dan bebas memberikan waktu dan energi mereka untuk berhasil dalam pekerjaan yang ditugaskan. Perilaku tersebut tidak ditentukan, namun memberikan kontribusi terhadap kelancaran fungsi organisasi. Organisasi tidak bisa bertahan atau makmur tanpa anggotanya berperilaku sebagai warga negara yang baik dan terlibat dalam segala macam perilaku positif. Karena pentingnya perilaku ini, para ahli organisasi memprioritaskan untuk memahami dan meneliti perilaku OCB. Jahangir *et al.* (2012). Dalam dunia kerja yang dinamis seperti saat ini, di mana tugas semakin sering dikerjakan dalam tim dan fleksibilitas sangatlah penting, organisasi membutuhkan anggota yang memperlihatkan perilaku OCB, seperti membantu individu lain dalam tim, mengajukan diri untuk melakukan pekerjaan ekstra, menghindari konflik yang tidak perlu, menghormati semangat dan isi peraturan, serta dengan besar hati mentoleransi kerugian dan gangguan terkait pekerjaan yang kadang terjadi. Robbins dan Judge (2011). Selain pengaruh komunikasi karyawan terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Getty & Getty (2003). Tujuh dimensi yang penting: *altruisme* (membantu orang lain), *sportif*, *loyalitas* terhadap organisas, *civic virtue*, mengambil

inisiatif (di masing-masing tingkat) dan fokus pada pengembangan diri. *Altruisme* secara sukarela membantu masalah lain atau pemecahan. *Loyalitas* terhadap organisasi mengacu terlibat dengan organisasi dan dengan orang-orang yang bahkan dalam situasi yang lebih buruk. Semua dimensi-dimensi OCB memang berpengaruh terhadap *employee engagement*, tetapi dimensi OCB yang paling berhubungan dengan *employee engagement* adalah inisiatif individual. Dicke (2010)

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah yang diungkapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah ; (1) Untuk menganalisis pengaruh *employee communication* terhadap *employee engagement*. (2) Untuk menganalisis pengaruh *employee communication* terhadap *organizational citizenship behavior*. (3) Untuk menganalisis pengaruh *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behavior*.

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada; (1) Pihak Fakultas Penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan masukan bagi Fakultas agar mampu meningkatkan *employee communication* dan *employee engagement* para karyawan. Pimpinan Fakultas juga diharapkan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior*. (2) Peneliti Selanjutnya Penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi peneliti dengan penerapan ilmu yang didapatkan dari mata kuliah yang sebenarnya, menambah wawasan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, dapat memahami *employee communication* terhadap *organizational citizenship behavior* melalui *employee engagement*, dan dapat mengetahui

faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *organizational citizenship behavior* selain *employee communication* dan *employee engagement*.

TINJAUAN PUSTAKA

Employee Communication

Tidak ada hubungan komunikasi yang lebih penting dari hubungan antar karyawan pada semua tingkatan. Tujuan kegiatan *employee communication* adalah untuk mengenal, menyusun, dan kemudian memelihara hubungan yang harmonis antara organisasi dan karyawannya, yang manfaatnya dapat dirasakan oleh kedua belah pihak yaitu atasan dan karyawan. Cutlip *et al.* (2009). *Employee communication* merupakan salah satu bentuk dari aktivitas *internal public relations*, maka berkaitan dengan itu Frank Jefkins (1994) mengatakan bahwa, "*internal public relations is therefore one of the keys to successful management, requiring open management and closing the gap between the two sides*". Dengan demikian berarti bahwa, *internal public relations* kemudian menjadi salah satu kunci menuju manajemen sukses, menuntut pengelolaan terbuka dan menutup celah antara manajemen dan karyawan. Komunikasi karyawan adalah komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan. Komunikasi karyawan memiliki tiga wujud, yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*), yakni komunikasi dari pimpinan kepada karyawan. Komunikasi ke atas (*up ward communication*), yakni komunikasi dari karyawan ke pihak manajemen dan komunikasi sejajar (*sideways communication*), yakni komunikasi yang berlangsung antara sesama karyawan dalam suatu organisasi. Jefkins (1995).

Employee Engagement

Employee engagement sebagai pemberdayaan para anggota organisasi terhadap peran kerja mereka, dalam keterikatan, orang-orang mempergunakan dan memperlihatkan dirinya sendiri secara fisik, kognitif dan emosi selama memerankan kinerja. Kular *et al.* (2008). Menurut Maheshwari (2008) *Employee engagement* merupakan bentuk pernyataan kesetiaan kepada seseorang atau sesuatu di organisasi mereka, berkaitan seberapa keras mereka bekerja, dan seberapa bertahan mereka tinggal pada organisasi sebagai akibat dari komitmen yang dimilikinya. *Employee engagement* dikarakteristikan sebagai suatu rasa komitmen, memiliki keinginan besar dan semangat, yang mewujudkan usaha-usaha ke tingkat yang lebih tinggi, tetap bekerja keras dengan setiap kesulitan-kesulitan tugas-tugas, melebihi apa yang diharapkan dan memiliki inisiatif. Hasil dari *employee engagement* sangat besar. Dari tingkat perputaran tenaga kerja yang rendah sampai tingginya tingkat produktivitas, karyawan-karyawan yang terikat (*engaged employees*) merupakan aset bisnis yang berharga. Dickson (2008)

Organizational Citizenship Behavior

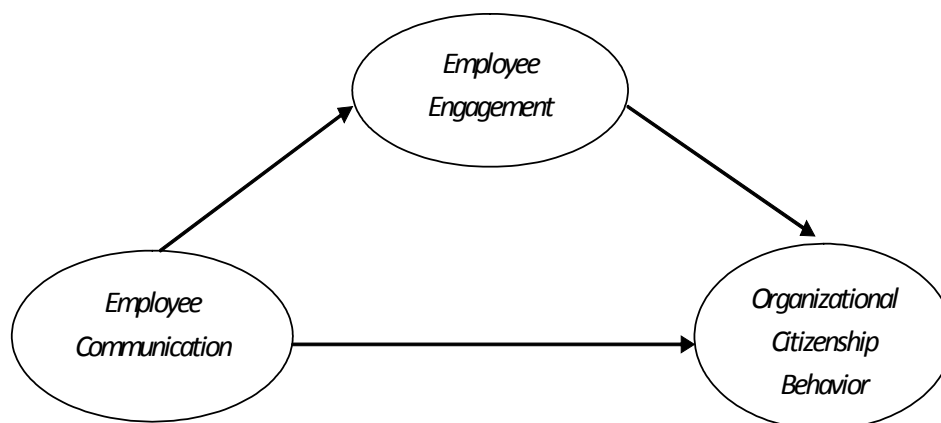
Menurut Robbins dan Judge (2011) menegemukakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Organ (1998) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal pada organisasi tetapi secara agregat meningkatkan efektivitas organisasi. OCB didefinisikan sebagai pekerjaan yang

berhubungan dengan perilaku yang tidak mengikat, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal yang organisasi, dan secara keseluruhan meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Selain itu, OCB melampaui indikator kinerja yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi dalam deskripsi pekerjaan formal. OCB mencerminkan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang melampaui ketentuan minimum yang diharapkan oleh peran organisasi dan mempromosikan kesejahteraan rekan kerja, kelompok kerja, dan perusahaan. Mohammad (2011). OCB merupakan perilaku dalam bekerja yang tidak terdapat dalam deskripsi kerja formal tetapi sangat dihargai jika ditampilkan karyawan karena akan meningkatkan efektifitas dan kelangsungan hidup organisasi. Podsakoff *et al.* (2000).

Rerangka Konseptual

Komunikasi karyawan menurut *Chartered Institute of Personnel and Development* (2006) merupakan sebuah indikator pendorong untuk kinerja finansial organisasi yang mempunyai pengaruh positif terhadap *employee engagement*. Podsakoff *et al.* (2000) mengemukakan bahwa komunikasi karyawan dapat membentuk dan memperkuat sikap positif anggota sebagai bentuk dari *organizational citizenship behavior*. Getty & Getty (2003) menyatakan terdapat pengaruh positif *employee engagement* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Menurut Dicke (2010) semua dimensi-dimensi OCB memang berpengaruh terhadap *employee engagement*. Keterkaitan antara variabel dapat dilihat pada rerangka konseptual dibawah ini:

Gambar 1
Rerangka Konseptual
Pengaruh *Employee Communication* Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* yang Dimediasi Oleh *Employee Engagement*



Peumusan Hipotesis

Employee Communication* dan *Employee Engagement

Banyak sekali studi-studi yang dipelajari menunjukkan bahwa komunikasi karyawan yang efektif antara manajemen dan para karyawan menciptakan *employee engagement* yang lebih besar, dan komunikasi karyawan merupakan sebuah indikator pendorong untuk kinerja finansial organisasi. Sebagai contoh, suatu survei yang dilakukan tahun 2006 pada karyawan-karyawan di Inggris menemukan bahwa para pekerja menghargai kesempatan untuk membagikan pendapat-pendapat dan opini-opini mereka pada manajemen. Ini merupakan hal yang amat sangat penting dalam mendorong *engagement* dan ketika manajemen menerima apa yang diberitahukan oleh para karyawan tentang apa yang sedang terjadi dalam organisasi, akan membangun lebih besar *employee engagement*. *Chartered Institute of Personnel and Development* 2006 dalam Attridge (2009).

H1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee communication* dan *employee engagement*

Employee Communication* dan *Organizational Citizenship Behavior

OCB merupakan aspek prestasi kerja. Dikekukakan pula bahwa komunikasi karyawan dalam lingkungan kerja yang positif berkaitan dengan OCB, yang merupakan aspek prestasi kerja. Namun, motif utama dari hubungan antara komunikasi karyawan dan OCB ditentukan dalam teori pertukaran sosial. Teori ini berpendapat bahwa orang membalas keuntungan yang mereka terima dari organisasi mereka. Dengan kata lain, jika karyawan memiliki komunikasi yang baik, mereka mencoba untuk membalas dengan terlibat

dalam OCB. Dalam berbagai penelitian, teori pertukaran sosial telah digunakan sebagai teori utama untuk menjelaskan mengapa karyawan melakukan OCB. Bolino (2002).

H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee communication* dan *Organizational Citizenship Behavior*

Employee Engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior

Employee engagement mengarah ke *Organizational Citizenship Behavior* karena berfokus pada *employee involvement*. Getty & Getty (2003), menyatakan hubungan positif antara *employee engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sebagaimana dibahas sebelumnya OCB memiliki beberapa dimensi yang diusulkan oleh peneliti yang berbeda. Tujuh dimensi yang penting: *altruisme* (membantu orang lain), *sportif*, loyalitas terhadap organisasi, *civic virtue*, mengambil inisiatif (di masing-masing tingkat) dan fokus pada pengembangan diri. *Altruisme* secara sukarela membantu masalah lain atau pemecahan. Loyalitas terhadap organisasi mengacu terlibat dengan organisasi dan dengan orang-orang yang bahkan dalam situasi yang lebih buruk. Semua dimensi-dimensi OCB memang berpengaruh terhadap *employee engagement*, tetapi dimensi OCB yang paling berhubungan dengan *employee engagement* adalah inisiatif individual. Dicke (2010).

H3 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* dan *Organizational Citizenship Behavior*

METODELOGI

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yang akan diteliti yaitu (1). *Employee Communication (independent variable)*, (2).

Employee Engagement (intervening variable), dan (3). *Organizational Citizenship Behavior (dependent variable)*. Kuesioner yang diajukan kepada responden menggunakan Skala Likert dengan pengukuran angka satu hingga lima, dimana 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Ragu-Ragu, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju.

Employee Communication

Employee Communication merupakan *independent variable*, diukur dengan 6 (enam) item pernyataan yang diadopsi dari Julie O'Neil (2008). Adapun 6 (enam) item tersebut adalah sebagai berikut :

1. Saya terus mendapatkan informasi tentang perubahan besar yang terjadi dalam fakultas.
2. Informasi dibagikan secara tepat waktu dari fakultas.
3. Saya mengetahui informasi tentang alasan diberlakukannya keputusan fakultas.
4. Saya menerima informasi yang akurat dari fakultas.
5. Informasi yang Saya terima dari fakultas merupakan informasi yang lengkap.
6. Fakultas berusaha dengan efektif untuk memberikan informasi kepada seluruh karyawan.

Employee Engagement

Employee Engagement merupakan *intervening variable*, diukur dengan 17 (tujuh belas) item pernyataan yang diadopsi dari Balakrishnan dan Masthan (2013). Adapun 17 (tujuh belas) item tersebut adalah sebagai berikut :

1. Di tempat kerja, saya merasa bersemangat.
2. Pekerjaan yang saya lakukan berarti dan bermakna.
3. Waktu terasa cepat berlalu ketika saya bekerja.

4. Saat bekerja saya merasa kuat dan bersemangat.
5. Saya antusias terhadap pekerjaan saya.
6. Saat saya bekerja, saya lupa apa yang ada di sekitar saya.
7. Pekerjaan saya menginspirasi saya.
8. Ketika saya bangun di pagi hari, saya berkeinginan untuk segera bekerja.
9. Saya merasa senang ketika saya bekerja secara terus-menerus.
10. Saya bangga terhadap pekerjaan yang saya lakukan.
11. Saya menyatu (larut) dalam pekerjaan yang saya lakukan.
12. Saya bisa terus menerus bekerja untuk waktu yang sangat lama.
13. Saya anggap pekerjaan saya sebagai tantangan.
14. Saya terbawa ketika saya bekerja.
15. Saat bekerja, mental saya sangat tangguh.
16. Saya sulit melepaskan diri dari pekerjaan saya.
17. Di tempat kerja, saya selalu bertahan bahkan ketika pekerjaan tidak berjalan dengan baik.

Organizational Citizenship Behavior

Organizational Citizenship Behavior merupakan *dependent variable* yang memiliki 4 (empat) dimensi, yaitu (1) *Civic Virtue*, (2) *Conscientious*, (3) *Altruism*, (4) *Courtesy*. Masing-masing dimensi diukur dengan mengajukan beberapa item pernyataan yang diadopsi dari Chiun-Lo (2009).

Civic Virtue diukur dengan mengajukan 6 (enam) pernyataan yaitu :

1. Saya senang memberitahu orang luar mengenai berita keberhasilan fakultas.
2. Saya berusaha untuk melindungi reputasi fakultas.
3. Saya aktif menghadiri rapat fakultas.

4. Saya tidak keberatan mengambil tugas baru yang sulit.
5. Saya membuat saran konstruktif yang dapat meningkatkan kegiatan fakultas.

Conscientious diukur dengan mengajukan 4 (empat) pernyataan yaitu:

1. Saya tidak ragu dalam berkoordinasi dan berkomunikasi dengan rekan-rekan kerja saya.
2. Saya berkerja dengan serius dan jarang membuat kesalahan.
3. Saya sering tiba lebih awal dan mulai bekerja dengan segera.
4. Saya mematuhi aturan dan prosedur fakultas bahkan ketika tidak ada yang melihat dan tidak ada bukti yang dapat ditunjukkan.

Altruism diukur dengan mengajukan 3(tiga) pernyataan yaitu:

1. Saya bersedia untuk membantu rekan-rekan baru untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja.
2. Saya bersedia membantu rekan Saya untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan.
3. Saya bersedia untuk membantu pekerjaan rekan saya bila diperlukan.

Courtesy diukur dengan mengajukan 4(empat) pernyataan yaitu:

1. Saya menghindari mengambil tindakan yang merugikan rekan kerja Saya.
2. Saya menghindari hal-hal yang merugikan hak orang lain.
3. Saya tidak melakukan tindakan sebelum berkonsultasi dengan orang lain yang mungkin terpengaruh terhadap tindakan Saya.
4. Saya tidak mau menciptakan masalah bagi rekan kerja Saya

Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Metode survey dilakukan dengan cara mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sugiyono, (2008)

Metode Analisis Data

Metode alat analisis dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) yang digunakan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* yang sifatnya membentuk suatu *path* (jalur). Menurut Ghazali & Fuad (2005), teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Model* dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh pengaruh antar variable dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang suatu teori, tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. SEM merupakan teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun dari satu atau beberapa variabel independent. Pada teknik analisis SEM program yang digunakan ialah AMOS versi 6.0,

Uji Kesesuaian Model

Hasil pengujian kesesuaian model (*goodness of fit*) menunjukkan nilai *Chi-Square* sebesar 128.533. Nilai yang diperoleh memenuhi batas minimal sebesar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai *Chi-Square* ialah *goodness of fit*. Pengujian *goodness of fit* untuk *Absolute fit measure* dilakukan dengan membandingkan nilai

GFI dengan nilai *cut-off* yang memiliki kriteria > 0,90. Nilai yang diperoleh dari pengolahan data SEM adalah 0,927. Dapat disimpulkan, nilai GFI ialah *goodness of fit* karena nilai tersebut >0,90. Selanjutnya membandingkan nilai RMSEA dengan nilai *cut-off* yang memiliki kriteria batas bawah 0,05 atau batas atas 0,08. Nilai yang diperoleh dari pengolahan data SEM adalah 0,051. Dapat disimpulkan, nilai RMSEA ialah *goodness of fit* karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dan tidak lebih besar dari 0,08. Pengujian *goodness of fit* untuk *Incremental fit measure* dilakukan dengan membandingkan nilai NFI dengan nilai *cut-off* yang memiliki kriteria > 0,90. Nilai yang diperoleh dari pengolahan data SEM adalah 0,897. Dapat disimpulkan, nilai NFI ialah *Marginal of fit* karena nilai tersebut mendekati >0,90. Selanjutnya, membandingkan nilai TLI dengan nilai *cut-off* yang memiliki kriteria > 0,90. Nilai yang diperoleh dari pengolahan data SEM adalah 0,953. Dapat disimpulkan, nilai TLI ialah *goodness of fit* karena nilai tersebut >0,90. Selanjutnya, membandingkan nilai AGFI dengan nilai *cut-off* yang memiliki kriteria > 0,90. Nilai yang diperoleh dari pengolahan data SEM adalah 0,896. Dapat disimpulkan, nilai AGFI ialah *marginal of fit* karena nilai tersebut mendekati >0,90. Selanjutnya, membandingkan nilai CFI dengan nilai *cut-off* yang memiliki kriteria > 0,90. Nilai yang diperoleh dari pengolahan data SEM adalah 0,962. Dapat disimpulkan, nilai CFI ialah *goodness of fit* karena nilai tersebut >0,90. Pengujian *goodness of fit* untuk *parsimonious fit* dilakukan dengan membandingkan nilai CMIN/DF dengan nilai *cut-off* yang memiliki kriteria batas bawah 1 atau batas atas 5. Nilai yang diperoleh dari pengolahan data SEM adalah 1.512. Dapat disimpulkan, nilai CMIN/DF ialah *goodness of fit* karena nilai lebih besar dari 1 dan lebih kecil dari

5. Dari pengukuran untuk uji kesesuaian model (*goodness of fit*), dapat ditarik kesimpulan bahwa model pengujian layak, karena ada beberapa item yang mencapai kriteria *marginal fit* dan bahkan memenuhi kriteria *goodness of fit*.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif dilakukan untuk menjelaskan secara terperinci gambaran mengenai jawaban responden tentang *User generated content*, *Brand loyalty*, *Perceived quality*, dan *Word of mouth* dengan melihat nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi untuk menunjukkan variasi dari jawaban responden. Berikut analisis statistik deskriptif yang menjelaskan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi:

Tabel 4.1 menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *employee communication* yang diukur dalam penelitian ini. Nilai *mean* menunjukkan rata-rata penilaian responden terhadap suatu variabel, sedangkan standar deviasi menggambarkan besarnya penyimpangan terhadap rata-rata dari pernyataan yang diajukan dalam kuisioner penelitian. Variabel *Employee Communication* menunjukkan rata-rata sebesar 3.77. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Seni Rupa dan Disain cenderung setuju untuk mendapatkan informasi tentang perubahan besar yang terjadi dalam fakultas secara lengkap. Nilai standar deviasi sebesar 0.76 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Tabel 4.1
Statistik Deskriptif *Employee Communication*

| No. | Items | N | Mean | Standar Deviasi |
|-----|---|-----|-------------|-----------------|
| 1. | Saya terus mendapatkan informasi tentang perubahan besar yang terjadi dalam fakultas. | 200 | 3.80 | 0.80 |
| 2. | Informasi dibagikan secara tepat waktu dari fakultas. | 200 | 3.73 | 0.75 |
| 3. | Saya mengetahui informasi tentang alasan diberlakukannya keputusan fakultas. | 200 | 3.77 | 0.81 |
| 4. | Saya menerima informasi yang akurat dari fakultas. | 200 | 3.73 | 0.71 |
| 5. | Informasi yang Saya terima dari fakultas merupakan informasi yang lengkap. | 200 | 3.88 | 0.76 |
| 6. | Fakultas berusaha dengan efektif untuk memberikan informasi kepada seluruh karyawan | 200 | 3.75 | 0.76 |
| | Mean | | 3.77 | 0.76 |

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (lihat lampiran)

Tabel 4.2 menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Employee Engagement* yang diukur dalam penelitian ini. Variabel *Employee Engagement* menunjukkan rata-rata sebesar 3.69. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Seni Rupa dan Disain Universitas Trisakti cenderung setuju untuk bangga terhadap pekerjaan dan bersemangat saat bekerja. Nilai standar deviasi sebesar 0.71 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Tabel 4.3 menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi *Civic Virtue* yang diukur dalam penelitian ini. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi *Civic Virtue* menunjukkan rata-rata sebesar 3.78. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Seni Rupa dan Disain Universitas Trisakti cenderung setuju untuk berusaha melindungi reputasi fakultas. Nilai standar deviasi sebesar 1.15 menunjukkan penyebaran data yang bervariasi.

Tabel 4.2
Statistik Deskriptif *Employee Engagement*

| No. | Items | N | Mean | Standar Deviasi |
|-------------|---|----------|-------------|------------------------|
| 1. | Di tempat kerja, saya merasa bersemangat. | 200 | 4.02 | 0.66 |
| 2. | Pekerjaan yang saya lakukan berarti dan bermakna. | 200 | 3.98 | 0.65 |
| 3. | Waktu terasa cepat berlalu ketika saya bekerja. | 200 | 3.94 | 0.71 |
| 4. | Saat bekerja saya merasa kuat dan bersemangat. | 200 | 3.87 | 0.56 |
| 5. | Saya antusias terhadap pekerjaan saya | 200 | 3.83 | 0.70 |
| 6. | Saat saya bekerja, saya lupa apa yang ada di sekitar saya | 200 | 3.47 | 0.80 |
| 7. | Pekerjaan saya menginspirasi saya | 200 | 3.58 | 0.65 |
| 8. | Ketika saya bangun di pagi hari, saya berkeinginan untuk segera bekerja | 200 | 3.65 | 0.72 |
| 9. | Saya merasa senang ketika saya bekerja secara terus-menerus | 200 | 3.30 | 0.73 |
| 10. | Saya bangga terhadap pekerjaan yang saya lakukan | 200 | 3.84 | 0.67 |
| 11. | Saya menyatu (larut) dalam pekerjaan yang saya lakukan | 200 | 3.63 | 0.77 |
| 12. | Saya bisa terus menerus bekerja untuk waktu yang sangat lama | 200 | 3.56 | 0.75 |
| 13. | Saya anggap pekerjaan saya sebagai tantangan | 200 | 3.69 | 0.76 |
| 14. | Saya terbawa ketika saya bekerja | 200 | 3.47 | 0.72 |
| 15. | Saat bekerja, mental saya sangat tangguh | 200 | 3.67 | 0.68 |
| 16. | Saya sulit melepaskan diri dari pekerjaan saya | 200 | 3.61 | 0.81 |
| 17. | Di tempat kerja, saya selalu bertahan bahkan ketika pekerjaan tidak berjalan dengan baik. | 200 | 3.66 | 0.73 |
| Mean | | | 3.69 | 0.71 |

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (lihat lampiran)

Tabel 4.3
Statistik Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior (Civic Virtue)*

| No. | Items | N | Mean | Standar Deviasi |
|-------------|---|-----|-------------|-----------------|
| 1. | Saya senang memberitahu orang luar mengenai berita keberhasilan fakultas. | 200 | 3.79 | 0.78 |
| 2. | Saya berusaha untuk melindungi reputasi fakultas. | 200 | 3.88 | 0.71 |
| 3. | Saya aktif menghadiri rapat fakultas. | 200 | 3.65 | 0.73 |
| 4. | Saya tidak keberatan mengambil tugas baru yang sulit. | 200 | 3.84 | 2.86 |
| 5. | Saya membuat saran konstruktif yang dapat meningkatkan kegiatan fakultas. | 200 | 3.76 | 0.67 |
| Mean | | | 3.78 | 1.15 |

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (lihat lampiran)

Tabel 4.4
Statistik Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior (Conscientious)*

| No. | Items | N | Mean | Standar Deviasi |
|-------------|---|-----|-------------|-----------------|
| 1. | Saya tidak ragu dalam berkoordinasi dan berkomunikasi dengan rekan-rekan kerja saya. | 200 | 3.96 | 0.67 |
| 2. | Saya berkerja dengan serius dan jarang membuat kesalahan. | 200 | 3.93 | 0.70 |
| 3. | Saya sering tiba lebih awal dan mulai bekerja dengan segera. | 200 | 3.84 | 0.57 |
| 4. | Saya mematuhi aturan dan prosedur fakultas bahkan ketika tidak ada yang melihat dan tidak ada bukti yang dapat ditunjukkan. | 200 | 3.89 | 0.70 |
| Mean | | | 3.90 | 0.66 |

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (lihat lampiran)

Tabel 4.4 menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi *Conscientious* yang diukur dalam penelitian ini. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi *Conscientious* menunjukkan rata-rata sebesar 3.90. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Seni Rupa dan Disain Universitas Trisakti cenderung setuju untuk tidak ragu dalam berkoordinasi dan berkomunikasi dengan rekan-rekan kerja yang lain. Nilai standar deviasi sebesar 0.66 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Tabel 4.5 menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior*

dengan dimensi *Altruism* yang diukur dalam penelitian ini. Nilai *mean* menunjukkan rata-rata penilaian responden terhadap suatu variabel, sedangkan standar deviasi menggambarkan besarnya penyimpangan terhadap rata-rata dari pernyataan yang diajukan dalam kuisioner penelitian. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi *Altruism* menunjukkan rata-rata sebesar 4.05. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Seni Rupa dan Disain Universitas Trisakti cenderung sangat setuju untuk membantu pekerjaan rekannya bila diperlukan.. Bahkan, karyawan senantiasa.bersedia untuk membantu rekan-rekan barunya untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Nilai standar deviasi sebesar 0.70 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior (Altruism)*

| No. | Items | N | Mean | Standar Deviasi |
|-------------|--|-----|-------------|-----------------|
| 1. | Saya bersedia untuk membantu rekan-rekan baru untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. | 200 | 4.06 | 0.69 |
| 2. | Saya bersedia membantu rekan Saya untuk memecahkan masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. | 200 | 3.99 | 0.68 |
| 3. | Saya bersedia untuk membantu pekerjaan rekan saya bila diperlukan. | 200 | 4.12 | 0.74 |
| Mean | | | 4.05 | 0.70 |

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (lihat lampiran)

Tabel 4.6 menunjukkan besarnya nilai *mean* atau nilai rata-rata dan standar deviasi untuk variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi *Courtesy* yang diukur dalam penelitian ini. Variabel *Organizational Citizenship Behavior* dengan dimensi *Courtesy* menunjukkan rata-rata sebesar 4.11. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa karyawan Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Seni Rupa dan Disain Universitas Trisakti cenderung sangat setuju untuk menghindari hal-hal yang merugikan hak orang lain dan tidak mau menciptakan masalah bagi rekan. Nilai standar deviasi sebesar 0.72 menunjukkan penyebaran data yang cukup bervariasi.

Pengujian Hipotesis

Hipotesis # 1

Hipotesis pertama menguji pengaruh *Employee Communication* terhadap *Employee Engagement*. Dimana bunyi hipotesa nol (H_0) dan hipotesa alternatif (H_a) adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif *Employee Communication* terhadap *Employee Engagement*.

H_a : Terdapat pengaruh positif *Employee Communication* terhadap *Employee Engagement*.

Tabel 4.6
Statistik Deskriptif *Organizational Citizenship Behavior (Courtesy)*

| No. | Items | N | Mean | Standar Deviasi |
|-------------|--|-----|-------------|-----------------|
| 1. | Saya menghindari mengambil tindakan yang merugikan rekan kerja Saya | 200 | 3.95 | 0.80 |
| 2. | Saya menghindari hal-hal yang merugikan hak orang lain | 200 | 4.21 | 0.75 |
| 3. | Saya tidak melakukan tindakan sebelum berkonsultasi dengan orang lain yang mungkin terpengaruh terhadap tindakan Saya. | 200 | 4.08 | 0.70 |
| 4. | Saya tidak mau menciptakan masalah bagi rekan kerja Saya. | 200 | 4.21 | 0.66 |
| Mean | | | 4.11 | 0.72 |

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS (lihat lampiran)

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Hipotesis 1

| Keterangan | Estimate | <i>p-value</i> | Keputusan |
|--|----------|----------------|---------------------|
| <i>Employee Communication</i> → <i>Employee Engagement</i> | 0.517 | 0.000 | H_a gagal ditolak |

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa *p-value* pada hipotesis pertama sebesar $0.00 < \alpha 0.05$. Dengan demikian H_01 ditolak dan H_{a1} gagal ditolak. Adapun koefisien sebesar 0.517 menunjukkan arah positif antara kedua variabel. Yang artinya semakin tinggi *Employee Communication*, maka akan semakin tinggi *Employee Engagement*.

Hipotesis # 2

Hipotesis kedua menguji pengaruh *Employee Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*, dimana bunyi hipotesa nol (H_02) dan hipotesa alternatif (H_{a2}) adalah sebagai berikut:

H_02 : tidak terdapat pengaruh positif *Employee Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

H_{a2} : terdapat pengaruh positif *Employee Communication* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa *p-value* untuk hipotesa ketiga sebesar $0.03 < \alpha 0.05$ dengan demikian H_02 ditolak dan H_{a2} gagal ditolak. Adapun koefisien sebesar 0.141 menunjukkan ke arah positif antara kedua variabel, yang artinya semakin tinggi *Employee Communication*, maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship Behavior*.

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Hipotesis 2

| Keterangan | Estimate | <i>p-value</i> | Keputusan |
|---|----------|----------------|------------------------|
| <i>Employee Communication</i> → <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 0.141 | 0.03 | H_{a3} gagal ditolak |

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Hipotesis 3

| Keterangan | Estimate | <i>p-value</i> | Keputusan |
|---|----------|----------------|------------------------|
| <i>Employee Engagement</i> → <i>Organizational Citizenship Behavior</i> | 0.601 | 0.000 | H_{a2} gagal ditolak |

Hipotesis # 3

Hipotesis ketiga menguji pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship*, dimana bunyi hipotesa nol (Ho3) dan hipotesa alternatif (Ha3) adalah sebagai berikut:

Ho3: tidak terdapat pengaruh positif *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship*.

Ha3: terdapat pengaruh positif *Employee Engagement* terhadap *Organizational Citizenship*.

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa *p-value* pada hipotesis pertama sebesar 0,00 < alpha 0,05. Dengan demikian Ho3 ditolak dan Ha3 gagal ditolak. Adapun koefisien sebesar 0,601 menunjukkan arah positif antara kedua variabel. Yang artinya semakin tinggi *Employee Engagement*, maka akan semakin tinggi *Organizational Citizenship*.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari 200 responden karyawan Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Seni Rupa dan Disain Universitas Trisakti dapat disimpulkan sebagai berikut : (1) *Employee Communication* secara umum berpendapat keseluruhan responden cenderung setuju. *Employee communication* yang dirasakan oleh karyawan adalah karyawan merasa menerima informasi yang lengkap dari fakultasnya, sedangkan karyawan menerima informasi yang akurat dari fakultas menjadi nilai terendah. (2) *Employee Engagement* secara umum berpendapat keseluruhan responden cenderung setuju. *Employee engagement* yang dirasakan oleh karyawan adalah di tempat kerjanya karyawan merasa bersemangat, sedangkan karyawan merasa senang ketika bekerja secara terus-menerus

menjadi. (3) *Organizational Citizenship Behavior* secara umum berpendapat keseluruhan responden cenderung setuju. *Organizational Citizenship Behavior* yang dirasakan oleh karyawan adalah karyawan menghindari hal-hal yang merugikan hak orang lain, sedangkan karyawan kurang aktif menghadiri rapat fakultas. (4) Ditemukan adanya pengaruh langsung *employee communication* terhadap OCB dan pengaruh tidak langsung *employee communication* terhadap OCB melalui *employee engagement*. *Employee communication* lebih berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dibandingkan dengan *employee engagement*.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan kesimpulan di atas, penelitian ini menghasilkan beberapa implikasi bagi pihak Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran Gigi dan Fakultas Seni Rupa dan Disain Universitas Trisakti antara lain untuk meningkatkan *employee communication*, *employee engagement*, dan *organizational citizenship behavior*, implikasinya adalah sebagai berikut : (1) Dengan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behavior* yang terdiri dari *employee communication* dan *employee engagement*, maka disarankan agar kedua faktor tersebut dapat meningkatkan *organizational citizenship behavior* terutama untuk variabel *employee communication*. (2) Untuk variabel *employee communication*, yang dilakukan pihak fakultas sebaiknya adalah untuk meningkatkan dalam hal membagikan informasi yang akurat kepada karyawannya. (3) Untuk variabel *employee engagement*, pihak fakultas sebaiknya berupaya untuk lebih mengatur waktu istirahat karyawan agar karyawan tidak merasa bekerja secara terus-menerus. (4) Untuk variabel *organizational citizenship behavior*, pihak fakultas sebaiknya berupaya untuk memberikan karyawan

kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dalam rapat dan memberikan pengertian kepada karyawan betapa pentingnya kontribusi mereka dalam menghadiri setiap rapat fakultas.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah dengan melakukan penelitian yang lebih komprehensif lagi, yakni dengan menambahkan jumlah fakultas, lokasi penelitian yang berbeda, dan menambahkan variabel-variabel lain sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap *organizational citizenship behaviour*. Selain itu, agar faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* dapat dikaji pada fakultas, organisasi, atau perusahaan lain sehingga dapat diambil kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel lain yang mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* pada fakultas atau organisasi lain tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, S. L., (2010). *Research and Practice. Handbook of Employee Engagement Perspective, Issues*. UK: MGP Books Group.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Attridge, Mark. (2009). *Employee Work Engagement: Best Practices For Employers*. The Issue And Why It Is Important to Business. Research Works. Partnership For Workplace.
- Balakrishnan, C., dan Masthan, D. (2003). *Impact of Internal Communication on Employee Engagement: A Study at Delhi International Airport*. International Journal of Scientific and Research Publication, Vol. 3. Issue, 8.
- Baumurk R., dan Gorman B. (2006). *Why Managers are Crucial to Increasing Engagement*. Melcrum Publishing.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H. & Bloodgood, J.M. (2002). *Citizenship behavior and the creation of social capital in organizations*. *Academy of Management Review*, 27(4):505-522.
- Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD). (2006). *An HR director's guide to employee engagement*. Discussion Paper. London: CIPD.
- Cutlip M Scott, Center H Allen, Broom M Glen. (2009). *Effective Public Relation*. Edisi kesembilan: Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Dicke, Holwerda, & Kontakos (2010). *Employee engagement : What do we really know? What do we need to know take action?''*. A Collection of White Paper. Paris : Center for Advanced Human Resource Studies (CAHRS).
- Dickson, D., A. (2008). *Fostering Employee Engagement: A Critical Competency For Hospitality Industry Managers*. Diakses dari www.google.com tanggal 8 Maret 2015.
- Endres, Grace, M. & Mancheno-Smoak, L. (2008). *The Human Resource Craze: Human Performance Improvement and Employee Engagement*. *Organization Development Journal*. Hal. 69-78.

- Getty, J.M., & Getty, R.L. (2003). *Lodging quality index (LQI): Assessing customers' perception of quality delivery*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15, 94-104.
- Ghozali, Imam, (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat,
- Hair, Joseph F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- (2007). *Multivariate Data Analysis*. 6 Pearson Education Inc.
- Jahangir, S.F, Saheen, N, dan Kazmi, S.F (2012). "In Service Training: A Contributory Factor Influencing Teachers' Performance In Service Training: A Contributory Factor Influencing Teachers' Performance". International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development.
- Jefkins, Frank. (1994). *Public Relations for Bisnis*, Jakarta : Pustaka Binama Pressindo
- (1995). *Public Relations*. Alih Bahasa : Haris Munandar. Jakarta : Erlangga
- Julie O'Neil. (2008). *Measuring The Impact of Employee Communication on Employee Comprehension and Action: A Case Study of a Major International Firm*. Public Relations Journal. Vol. 2, No. 2.
- Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E., & Truss, K. (2008). *Employee Engagement: A Literature Review*. Working Paper Series No. 19, Kingston University.
- Maheshwari, V. (2008). *Employee engagement in driving business performance*. Proceeding dari Seminar Pembaruan Manajemen Bisnis Indonesia. Seminar Nasional Manajemen Bisnis Indonesia ke-2. Prasetya Mulya Business School. Jakarta.
- May, Chiun Lo. (2009). *Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior in Multicultural Society: The Case of Malaysia*. International Business Research. Vol. 2, no. 1.
- McBain, R. (2007). *The Practice of Engagement: research into current employee engagement practice*. Strategis HR review, Vol 6, no 6.
- Mohammad, Habib and Alias. (2011). *Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behavior: An Empirical Study At Higher Learning Institution*. Jurnal Ilmu Pendidikan, (Online), Jilid 16, No. 2
- Moh. Nazir. (2003). *Metode Penelitian*. Cetakan Keempat, Jakarta: Ghalia Indonesia. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moore Frazier. (2005). *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Cetakan Kedua, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. 347-350
- (1988). *Hubungan Masyarakat*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Novliadi, Ferry. (2007). *Organizational Citizenship Behavior Karyawan Ditinjau dari Persepsi terhadap Kualitas Interaksi Atasan-Bawahan dan Persepsi terhadap Dukungan Sosial Organisasional*. Skripsi. Medan : Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara.
- Organ, D.W. (1998). *A restatement of the satisfaction-performance hypothesis*. Journal of Management, Vol. 14: 547-557
- Organ, Dennis W., et.al. (2006). *Organizational Citizenship Behavior*. Its Nature, Antecedents, and Consequences. California: Sage Publications, Inc.
- Podsakoff, Philip M, et al. (2000). *Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review Of The Theoretical and Empirical Literature*

- and Suggestions For Future Research.* Journal of Management
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2011). *Organizational Behavior.* 14th ed. Boston: Pearson.
- Ruslan, Rosady. (1997). *Kampanye Public Relations.* PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Saks, Alan, M. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement.* Journal of Managerial Psychology, vol. 21 (7), hal. 600-619
- Sarwoto. (1979). *Dasar-Dasar Organisasi Dalam Produktivitas Kerja.* Bandung. Madar Maju.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). *The Measurement Of Engagement And Burnout: A Confirmative Analytic Approach.* Journal of Happiness Studies. Vol. 3, Issue 1: hal. 71-92
- Scottish Executive Socisial Research. (2007). *Employee Engagement In the Public Sector: A Review of Literature.* Scotland : Scottish Executive Social Research.
- Seitjs, G., H. & Crim, D. (2006). *What engages employees the most or, The Ten C's of employee engagement.* Ivey Business Journal.
- Shweta, J., and Srirang, J. (2010). *Determinants of Organizational Citizenship Behavior: A Review of Literature,* Journal of Management and Public Policy.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD.* Bandung: Alfabeta.
- . (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan RD.* Bandung: Alfabeta
- . (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD.* Bandung: Alfabeta
- Vazirani, N.A. (2007). *Employee Engagement.* Working Paper for the SIES College of Management Studies, 2007
- Wellins, R. S., Bernthal, P., dan Phelps, M. (2008). *Employee engagement : The Key To Realizing Competitive Advantage Development Dimensions International (DDI) Inc.*
- Wursanto, Ig. Drs. (1987). *Etika Komunikasi Kantor,* Yogyakarta : Khasanah.