

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI PADA KARYAWAN PT PERTAMINA PATRA NIAGA REGION IV
KALIMANTANN)**

***THE EFFECT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE
(STUDY ON PT PERTAMINA PATRA NIAGA REGION IV KALIMANTAN
EMPLOYEES)***

Fadhillah Zulhilmi Khibran¹, Fetty Poerwita Sary²

¹S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

²Dosen, Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹fadhillahzulhilmi@student.telkomuniversity.ac.id, ²poerwitasary@gmail.com

Abstrak

Sumber daya manusia menjadi kunci berhasil dari organisasi, sehingga sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam mewujudkan tujuan maupun visi dan misi perusahaan. Salah satunya yang harus diperhatikan adalah *employee engagement* dan kinerja karyawan. Kinerja karyawan itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *employee engagement* yang merupakan suatu tingkatan komitmen karyawan terhadap perusahaan, dan dampak dari komitmen tersebut berpengaruh terhadap seberapa besar kinerja yang diberikan kepada perusahaan. Adapun dimensi dari *employee engagement* yang terdiri dari *intellectual engagement*, *affective engagement* dan *social engagement*. Sedangkan dimensi yang meningkatkan kinerja terdiri dari kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas pekerjaan, kemandirian dan keinginan untuk berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif-kausal. Kemudian jenis *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 96 responden karyawan tetap PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan.

Kata Kunci : *Employee Engagement*, Kinerja Karyawan, Manajemen Sumber Daya Manusia

Abstract

Human resources are the key to success of an organization, so human resources become an important part in realizing the goals and vision and mission of the company. One of them that must be considered is employee engagement and employee performance. Employee performance itself is influenced by several factors, one of the factors that influence employee performance is employee engagement which is a level of employee commitment to the company, and the impact of that commitment affects how much performance is given to the company. The dimensions of employee engagement consist of intellectual engagement, affective engagement and social engagement. While the dimensions that improve performance consist of quality of work, quantity of work, timeliness, effectiveness of work, independence and desire to develop. This study aims to determine the effect of employee engagement on employee performance at PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan. This research is a quantitative research. The research method used is descriptive-causal method. Then the type of sampling used in this study is probability sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 96 respondents of permanent employees of PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan.

Keyword : *Employee Engagement, Employee Performance, Human Resource Management*

1. PENDAHULUAN

Perusahaan yang memiliki kinerja yang baik terdiri atas sumber daya yang mampu memberikan hasil yang bagus untuk perusahaan. Kedudukan sumber daya manusia sangatlah penting dalam perusahaan bukan hanya sebagai penggerak kegiatan perusahaan tetapi juga sebagai penentu kemana arah perusahaan itu. Kalangi (2015) menjelaskan

bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam organisasi, apapun bentuk dan tujuannya, pentingnya sumber daya manusia dalam suatu organisasi menuntut setiap organisasi mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif untuk menjalankan organisasi. Untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas dan produktif sumber daya manusia perlu di kelola secara baik dan professional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan SDM dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan Yudha dan Fikri (2015).

Sumber syang berperan untuk menciptakan kualitas sumber daya manusia yang baik salah satunya ialah keterikatan karyawan (*employee engagement*), dengan adanya *engagement* yang baik terhadap karyawan maka dapat berimbas baik pada peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi. *Employee engagement* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan pendapat dari Hanim *et al* (2014) *engagement* berarti karyawan sudah memiliki kinerja yang baik, dan dapat mengeluarkan ide-ide terbaik dan komitmen yang tulus demi kesuksesan perusahaan.

Objek pada penelitian ini adalah PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan di kota Balikpapan. PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan ini menjadi kantor pusat dari seluruh cabang PT Pertamina Patra Niaga di Kalimantan dan menjadi salah satu penyedia pasokan bahan bakar terbesar di Indonesia. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai kinerja karyawan dan bagaimana *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan. Untuk dapat mengetahui tingkat *engagement* yang sudah diberikan kepada karyawan pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan, berikut adalah tabel *pilot study employee engagement* pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan :

Tabel 1 Hasil Pilot Study Employee Engagement

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS	Skor Total	Skor Ideal	Persentase
<i>Employee Engagement</i> Sumber: Siddhanta dan Roy (2018)									
1	Ditempat kerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan yang terbaik setiap hari	0	5	6	7	2	66	100	66%
2	Saya memiliki kesempatan di tempat kerja untuk tumbuh dan berkembang.	0	5	7	6	2	65	100	65%
3	Ditempat kerja saya memiliki alat dan bahan yang dapat membantu saya melakukan pekerjaan saya dengan benar.	0	5	7	5	3	66	100	66%
4	Rekan kerja saya berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas.	0	4	6	6	4	70	100	70%

Berdasarkan hasil tabel 1.4 merupakan tanggapan responden hasil pilot study, terhadap pernyataan “Ditempat kerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan yang terbaik setiap hari.” Dengan total skor 66, dari skor ideal 100, dan persentase sebesar 66% dikategorikan sedang. Kemudian pernyataan “Saya memiliki kesempatan di tempat kerja untuk tumbuh dan berkembang”, dengan total skor 65, dari skor ideal 100, dan persentase sebesar 65% dikategorikan

sedang. Selanjutnya pernyataan “Ditempat kerja saya memiliki alat dan bahan yang dapat membantu saya melakukan pekerjaan saya dengan benar”, dengan total skor 66, dari skor ideal 100, dan persentase 66% dikategorikan sedang secara garis kontinum. Berikutnya dengan pernyataan “Rekan kerja saya berkomitmen untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas”. Dengan skor total 70, dari skor ideal 100, dan persentase sebesar 70% dikategorikan kuat. Berdasarkan hasil pilot study item pernyataan yang paling rendah berada pada item nomor 2 “Saya memiliki kesempatan ditempat kerja untuk tumbuh dan berkembang” yaitu dengan hasil skor sebesar 65%. Dan secara keseluruhan rata-rata dapat diketahui hasil dari pilot study pada variabel *employee engagement* berada pada kategori sedang dengan jumlah sebesar 66,75%. Dari hasil pilot study dapat diketahui bahwa angka terendah berada kesempatan pelatihan dan pengembangan, hal tersebut sama dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan manager *buisness support & finance* (MBS) yang menyatakan bahwa karyawan masih merasa kurang dalam sisi *engagement* dalam mendapatkan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang dalam perusahaan, sehingga hal tersebut berdampak pada motivasi karyawan saat melakukan pekerjaan dan merasa bahwa kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya dan hasilnya terjadi penurunan pada kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dan fenomena yang terjadi di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan**”.

2. DASAR TEORI DAN METODELOGI PENELITIAN

2.1 *Employee Engagement*

Federmen (2009:22) menjelaskan bahwa *employee engagement* dikatakan sebagai tingkat komitmen seseorang terhadap suatu organisasi dan dampak dari komitmen tersebut berpengaruh terhadap seberapa besar kinerja mereka dan masa kerja mereka.

Truss, Delbridge, Alfes, Shantz, & Soane (2014) menjelaskan bahwa *employee engagement* mengacu kepada hubungan antara individu dan organisasi. Seperti yang dapat dilihat dengan melibatkan hubungan dengan organisasi kita dapat memahami bagaimana perasaan individu dan bereaksi terhadap lingkungan yang diberikan organisasi kepada mereka dan dampak yang mereka dapatkan dari itu.

Menurut Bridger (2014:5) dimensi *employee engagement* terdiri dari tiga dimensi, dimensi yang pertama adalah *intellectual engagement*/keterlibatan intelektual yang artinya karyawan berpikir secara keras tentang pekerjaannya dan bagaimana cara meningkatkan pekerjaannya agar lebih baik, dimensi yang kedua adalah *affective engagement*/keterlibatan afektif yang artinya karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya selalu memiliki perasaan yang positif dan yang ketiga adalah *social engagement*/keterlibatan sosial yang artinya karyawan secara aktif mengambil peluang untuk membahas peningkatan kinerja dengan rekan kerjanya.

2.2 Kinerja

Menurut Fattah (2017) kinerja merupakan hasil untuk kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kinerja tidak hanya dipandang sebagai hasil, tetapi juga berkenaan dengan kemandirian, kekonsistenan dengan nilai organisasi, pemahaman terhadap isu-isu yang berhubungan dengan tanggung jawabnya, dan berkomunikasi dengan baik. Menurut Priansa (2017:48), kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melakukan tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan. Sobirin (2017:14) mengemukakan bahwa faktor kinerja terdiri dari 6 faktor, ke enam faktor tersebut adalah faktor individu, faktor kepemimpinan, faktor tim kerja, faktor sistem organisasi, dan faktor situasi. Menurut Permadi *et al* (2018) menjelaskan bahwa dimensi kinerja karyawan terdiri dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, keefektivitas, kemandirian dan keinginan untuk berkembang

3. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian kausal. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah *employee engagement* (X) dikur menggunakan 3 dimensi yang dikembangkan oleh Bridger (2014:5) *Intellectual Engagement*, *Affective Engagement*, dan *Social Engagement*. Sebagai instrumen penelitian pengukuran variabel-variabel dalam penelitian mengenai *employee engagement* memiliki 8 item dan 12 item untuk variabel kinerja karyawan.

Pengumpulan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik probability sampling. Hasil metode slovin didapatkan hasil sampel sebanyak 96 orang karyawan. Skala yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert dimana terdapat 5 pilihan jawaban yang terdiri dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana dan uji asumsi klasik (Uji normalitas, Heterskedastisitas). Linear sederhana digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruhnya *employee engagement* terhadap kinerja karyawan.

4.1 Uji Analisis Deskriptif dan Aspek Demografi

Dari 96 responden, sebagian besar jenis kelamin karyawan PT. Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan adalah laki-laki dengan jumlah 58 orang dengan persentase sebesar 60.4% , sedangkan karyawan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang dengan persentase sebesar 39.6%.

Dari 96 responden pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan terdiri dari usia 21 hingga 25 tahun sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar 50%, usia karyawan berusia 26 hingga 30 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 32.3% dan karyawan diatas 30 tahun sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar 17.7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase usia mayoritas karyawan pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan didominasi usia diantara 21 hingga 25 tahun,disesuaikan kondisi dimana usia produktif diutamakan di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan untuk pekerjaan lapangan.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan memaparkan hasil tingkat pendidikan tertinggi karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan adalah S1 sebanyak 63 orang dengan persentase 65.6%, dan berikutnya merupakan pendidikan pada tingkat diploma yaitu sebanyak 20 orang dengan persentase 20.8% dan pendidikan S2/S3 sebanyak 13 orang dengan persentase 13,5%.

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja memaparkan hasil pada karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan dengan lama bekerja 3 sampai 5 tahun berada pada urutan paling tinggi yaitu sebanyak 43 orang dengan persentase 44,8%. Kemudian karyawan dengan lama bekerja lebih dari 5 tahun sebanyak 20 orang dengan persentase 20,8%. Dan selanjutnya adalah karyawan dengan lama bekerja 1 sampai 2 tahun yaitu sebanyak 28 orang dengan persentase 29,2%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan memiliki banyak karyawan yang bertahan diantara 3 sampai 5 tahun dikarenakan karyawan di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan memiliki mutasi yang tinggi.

4.2 Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

Uji pertama yang dilakukan adlah uji normalitas, uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data terdistribusi normal atau tidak.

Tabel 2 Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Employees Performances
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	38.7227
	Std. Deviation	7.16144
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,070
	Negative	-,082
Kolmogorov-Smirnov Z		,801
Asymp. Sig. (2-tailed)		,543
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal karena nilai signifikansi dari data terdistribusi secara normal yaitu 0,543 yang lebih besar dari 0,05.

4.2.2 Uji Heterokedastitas

Hasil 3 Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	3,610	1,378		2,620	,010
	Engagement	.008	,055	0.16	0.152	0,880

a. Dependent Variable: RES2

Uji selanjutnya yaitu uji heterokedastitas. Uji heterokedastitas dilakukan dengan menggunakan uji glesjer. Penelitian tidak terjadi masalah heteroskedastistas apabila nilai signifikansi antar variabel dengan absolut residual lebih dari 0,05. Berdasarkan pemaparan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *employee engagment* adalah sebesar 0,880 dan variabel. Dari data tersebut yang memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05maka dapat menyatakan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastistas pada model regresi

4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis linear sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Model regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Y (Kinerja Karyawan) = 11,487+1,115X (*employee engagment*) Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara satu variabel dengan satu variabel lain yaitu variabel bebas dan satu variabel terikat Model regresi pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai *employee engagment* maka nilai kinerja karyawan bertambah 11,487. Dan berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan juga bahwa pengaruh X terhadap Y adalah positif karena nilai koefisien regresi tersebut bernilai positif.

4.4 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) digunakan untuk melihat seberapa kuat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Presentase diperoleh mengkuadratkan koefisien korelasi lalu dikalikan dengan 100%.

Berdasarkan data yang diperoleh dan diolah maka koefisien determinasi yang didapatkan adalah $(0,579) \times 100\% = 0,579 \times 100\% = 57,9\%$. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas yaitu *employee engagement* memiliki pengaruh sebesar 57,9% terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan ,sedangkan sisa 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan nilai koefisien korelasi atau nilai R yang sebesar 0,761 maka disimpulkan bahwa tingkat hubungan variabel bebas (X) yaitu *employee engagement* dengan variabel terikat (Y) yaitu kinerja karyawan memiliki tingkat hubungan yang kuat.

4.5 Uji Signifikansi (Uji t)

Tabel 4 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,487	2,441		4,705	,000
	Employees_Engagement	1,115	,098	,761	11,376	,000

a. Dependent Variable: Employees_Performances

Dari hasil tabel didapatkan hasil seluruh t hitung dimensi *employee engagement* lebih besar dari t tabel 11,376 > 1,98525. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan yang telah dijelaskan pada bab bab sebelumnya disertai teori-teori yang mendukung dari variabel *employee engagement* terhadap variabel kinerja karyawan. Maka berikut ini kesimpulan dari penelitian adalah :

1. *Employee engagement* pada PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan berada pada kategori yang kuat dengan presentase yang dimiliki sebesar 76,64%. Hasil dari penelitian tersebut dapat diartikan bahwa karyawan di PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan sudah dapat berfokus dengan benar pada pekerjaan mereka.
2. Kinerja karyawan yang dijabarkan melalui dimensi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan keinginan untuk berkembang berada pada katerogi yang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil dari tanggapan responden yang memiliki nilai 75,93%. Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Pertamina Patra Niaga Region IV Kalimantan sudah dapat menyelesaikan kerjaan yang diberikan pada waktu yang ditentukan.

3. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana yang sudah dilakukan pada penelitian ini maka diperoleh nilai koefisien regresi yang signifikan positif, maka dari itu dapat diartikan bahwa arah pengaruh dari variabel employee engagement terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini juga dilakukan uji hipotesis dengan nilai thitung > ttabel dengan nilai thitung sebesar 11,376 dan ttabel sebesar 1,98525. Berdasarkan nilai t tersebut maka dapat dinyatakan bahwa H0 ditolak dan H1

diterima, maka employee engagement berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Pada uji koefisien determinasi maka didapatkan nilai R2 sebesar 0,579 dan nilai R sebesar 0,761. Berdasarkan nilai R2 tersebut maka dapat diartikan bahwa employee engagement memiliki pengaruh sebesar 57,9% terhadap variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan, sedangkan sisanya 42,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini diterima, maka employee engagement berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Pada uji koefisien determinasi maka didapatkan nilai R2 sebesar 0,579 dan nilai R sebesar 0,761. Berdasarkan nilai R2 tersebut maka dapat diartikan bahwa employee engagement memiliki pengaruh sebesar 57,9% terhadap variabel terikatnya yaitu kinerja karyawan, sedangkan sisanya 42,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini



Daftar Pustaka

- [1] Kalangi, R. (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Kinerja Aparat Sipil Negara Di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara. *LPPM Bidang EkoSosBudKum*.
- [2] Yudha, Y., & Fikri, H. T. (2015). Hubungan Employee Engagement Dengan Kinerja Perawat Rumah Sakit Di Kota Pariaman. *Jurnal RAP UNP, Vol. 6*.
- [3] Hanim, M., Yuniati, Y., & Arijanto, S. (2014). Peningkatkan Employee Engagement Untuk Teknisi dan Karyawan Non Administrasi Itenas. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Vol. 02, No. 01*
- [4] Handoyo, A. W., & Setiawan, R. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. *AGORA Vol. 5, No.1*.
- [5] Federman, B. (2009). *Employee Engagement A Roadmap For Creating Profits, Optimizing Performance, and Increasing Loyalty*. United States of America: Jossey-Bass.
- [6] Truss, C., Delbridge, R., Alfes, K., Shantz, A., & Soane, E. (2014). *Employee Engagement in Theory and Practice*. New York: Routledge.
- [7] Bridger, E. (2015). *Employee Engagement*. Great Britain : Kogan Page Limited.
- [8] Fattah, M. M., H. (2017). *Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Elmatera.
- [9] Permadi, K. O., Landra, N., Kusuma, G. E., & Sudja, N. (2018). The Impact of Compensation and Work Environment Towards Job Satisfaction to Affect The Employee Performances. *Internasional Journal of Management and Commerce Innovations, Vol. 6, No. 2*
- [10] Priansa,S.Pd., SE., M.M., QWP, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Bandung: Pustaka Setia.
- [11] Sobirin, A. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Universitas Terbuka.