

**ANALISIS FAKTOR MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT.
TELEKOMUNIKASI SELULER (TELKOMSEL) MEDAN SUMATERA
UTARA**

***ANALYSIS FACTOR THE EMPLOYEE WORK MOTIVATION IN PT.
TELEKOMUNIKASI SELULER (TELKOMSEL) MEDAN NORTH SUMATERA***

Arey Adianta Surbakti¹, Aditya Wardhana²

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom

¹areyadianta@students.telkomuniversity.ac.id, ²aditya@ypt.or.id

Abstrak

Sumber daya manusia adalah suatu hal yang sangat penting untuk di perhatikan dalam sebuah organisasi, dikarenakan mencapainya suatu tujuan di dalam organisasi tersebut dan mempertahankannya adalah tugasnya sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Jadi motivasi yang tercipta dalam organisasi tersebut bisa langsung di rasakan oleh karyawan dapat menurunkan atau menaikkan kinerja karyawan. Penelitian ini di kembangkan untuk mengetahui dan menganalisa faktor kinerja karyawan pada PT.Telkomsel Medan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pembuatan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* dengan metode *proportionate stratified random sampling* Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis faktor untuk mengetahui setiap faktor dominan motivasi karyawan pada perusahaan PT.Telkomsel Medan.

Penelitian ini menghasilkan terbentuknya dua komponen faktor pembentukan motivasi kerja yaitu *Needs And Skills* dan *Development*. Dimana komponen faktor yang paling besar adalah komponen faktor *Needs and Skills* sebesar 85,2%.

Abstract

Human Resources is a very important thing to pay attention to in an organization, because achieving a goal within the organization and maintaining it is the duty of human resources in the organization. So the motivation created in the organization can by directly felt by employees can reduce or increase employee performance. This research was developed to find out and analyse employee performance factors at PT. Telkomsel Medan.

This research uses quantitative methods with the type of descriptive research. Sampling was carried out using probability sampling technique with proportionate stratified random sampling. The data analysis technique to find out each dominant factor of employee motivation in the company PT Telkomsel Medan.

This study research resulted in the formation of two components of the formation of work motivation, namely Needs and Skills and Development. Where the biggest factor component is the Needs and skills factor component of 85,2%.

1. Pendahuluan

Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler GSM pertama di Indonesia dengan layanan pascabayar kartuHALO yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Saat itu, saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom Indonesia sebesar 65% dan sisanya oleh Indosat. Pada tanggal 1 November 1997, Telkomsel menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan GSM prabayar. Dalam menghadapi tuntutan produktivitas dan kualitas pelayanan di era sekarang ini yang memiliki pelanggan setengah dari populasi penduduk indonesia, sudah menjadi kewajiban dimana pentingnya meningkatkan kualitas, produktivitas, dan motivasi sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia adalah suatu hal yang sangat vital untuk perusahaan, karena sumber daya manusia menjadi pelaksana utama aktivitas manajerial dan operasional di dalam sebuah perusahaan. Bohlander dan Snell mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah Ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat

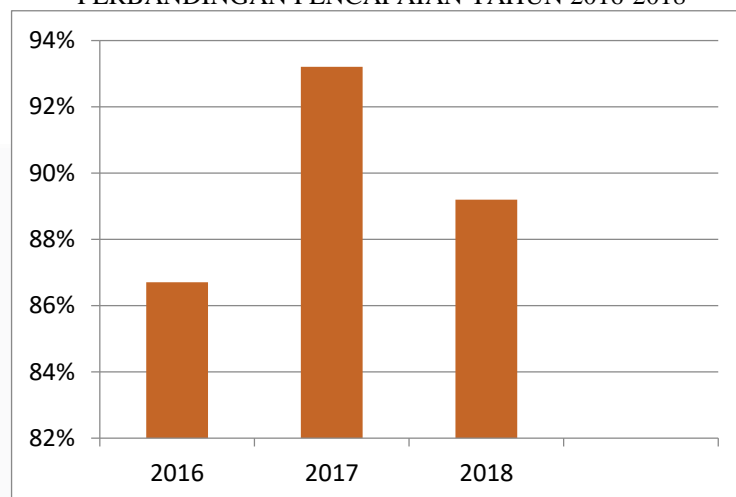
mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja”[1].

Organisasi yang merupakan bagian BUMN harus memperhatikan aspek-aspek penting agar sistem bisa dikelola dengan efektif dan efisien terutama pada aspek pengelolaan sumber daya manusia yang di harapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi. Karyawan adalah asset utama organisasi dan memiliki peran yang strategis yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas yang tentu saja tidak bisa dilakukan oleh sebuah mesin ataupun uang”[1].

Karena pentingnya peranan karyawan dalam organisasi, maka sangat diperlukan perhatian yang lebih serius terhadap karyawan atas tuntutan kinerja dan pelayanan terhadap publik yang semakin meningkat sehingga tujuan organisasi tercapai. Menurut Sutrisno menyatakan bahwa “Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan”[2].

Untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja di PT.Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL) Medan Sumatera Utara dapat dilihat dari perbandingan antara pencapaian yang didapatnya tiap tahun karena PT.Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL)Medan Sumatera Utara sebagai lembaga negara yang memiliki fungsi utama sebagai kebutuhan berkomunikasi sehari-hari melalui telepon atau pun internetan, dimana telkomsel merupakan sumber Pendapatan/keuntungannya yang memberikan kontribusi besar bagi penerimaan perusahaan BUMN yaitu Telkom. Ketika menilai motivasi kerja suatu instansi pemerintah dilihat dari perbandingan pencapaiannya tiap tahun. Gambar 1.1 menunjukkan pencapaian pendapatan PT.Telkomsel tahun 2016-2018:

GAMBAR 1.1
PERBANDINGAN PENCAPAIAN TAHUN 2016-2018



Sumber: Data Internal PT.Telkomsel Medan

Dari Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa capaian pendapatan PT.Telkomsel Medan di tahun 2016 adalah 86,7%. Mengalami kenaikan pendapatan signifikan sampai dengan 93,2% pada tahun 2017 dan mengalami kembali penurunan pendapatan di tahun 2018 menjadi 89,2%. Menurut wawancara dengan ibu Jehan Delima dan diperkuat dari laporan akhir perusahaan PT.Telkomsel. PT.Telkomsel Medan tidak memiliki target pendapatan tiap tahunnya, tapi bisa di pastikan PT.Telkomsel Medan tiap tahun mendapatkan keuntungan yang berbeda beda. Dari grafik pendapatan pertahun PT.Telkomsel Medan di atas dapat dilihat bahwa pendapatan tiap tahun tidak stabil, motivasi karyawan PT.Telkomsel Medan masih cenderung tidak stabil.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Jehan Delima pada tanggal 27 Maret 2019 selaku Supervisor Customer Corporate Account Management pada perusahaan PT.Telkomsel Medan, diketahui bahwa beberapa karyawan terlambat hadir dalam kantor, itu diwajibkan karena perusahaan PT.Telkomsel memiliki aturan yang sangat fleksibel kepada tiap karyawannya. Itu semua juga dari kepribadian masing masing karyawan yang suka datang terlambat atau datang tepat waktu ke kantor. Tetapi karyawan harus tetap fokus untuk mengerjakan masing masing tugas mereka sendiri sesuai bagiannya.

2. Dasar Teori dan Metodologi

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

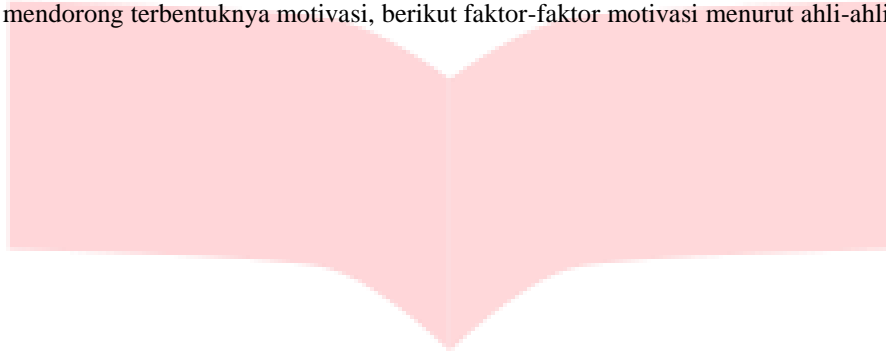
Menurut Mathis & Jackson (2012:5), manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan[3].

2.1.2 Motivasi

Menurut Sardiman (2006:73), Pengertian Motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya felling dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan[4].

2.1.3 Faktor-faktor Motivasi

Ketika berbicara tentang motivasi pasti ada komponen yang membentuk, mentukan dan mendorong terbentuknya motivasi, berikut faktor-faktor motivasi menurut ahli-ahli.

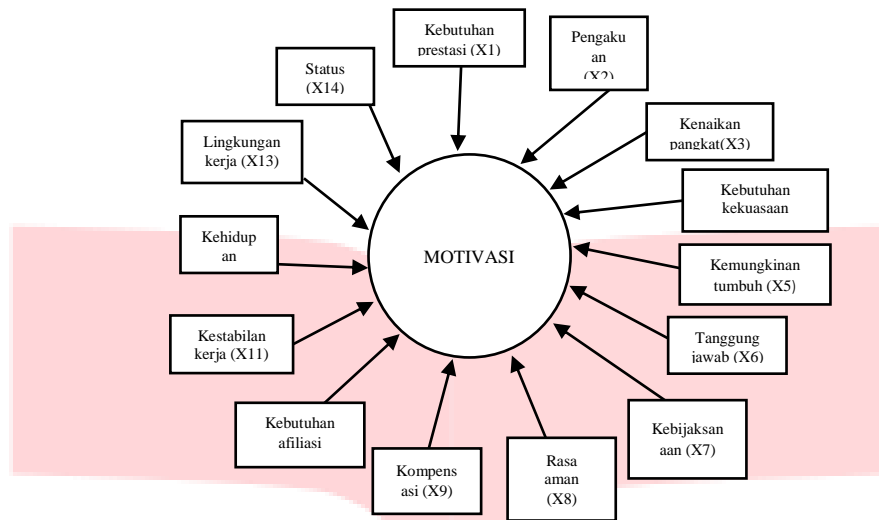


TABEL 2.1
FAKTOR-FAKTOR MOTIVASI

Ahli	Indikator
Smith[5]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji 3. Kesempatan untuk promosi 4. Kebijakan 5. Kelompok kerja
Sutrisno[2]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja 2. Kebutuhan Afiliasi
Mangkuprawira[6]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja 2. Status 3. Posisi pekerjaan
Milton T. Rock[7]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja 2. Kompensasi 3. Jaminan keamanan
Siagian[8]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promosi jabatan 2. Pengakuan 3. Prestasi kerja 4. Senioritas
Suyanto[9]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan karyawan 2. Keterampilan 3. Sikap 4. Perilaku
Robbin & Judge[10]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesempatan kenaikan pangkat 2. Peluang pertumbuhan pribadi 3. Pengakuan 4. Tanggung jawab 5. Pencapaian 6. Rasa aman 7. Penghargaan 8. Aktualisasi diri
Herzberg[11]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian 2. Pengakuan 3. Tanggung jawab 4. Kemajuan & peningkatan 5. Pekerjaan itu sendiri 6. Kemungkinan untuk tumbuh 7. Gaji 8. Keamanan pekerjaan 9. Kondisi kerja 10. Status 11. Prosedur perusahaan 12. Kehidupan pribadi 13. Kualitas pegawai teknis 14. Kualitas hubungan interpersonal antar rekan kerja dengan atasan atau bawahan
Sedarmayanti[12]	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan akan prestasi 2. Kebutuhan akan kekuasaan 3. Kebutuhan Afiliasi

Sumber :Smith, Et al dalam Umar[5], Herzberg dalam Burhanuddin[11], Sutrisno[6], Mangkuprawira[6], Milton L. Rock dalam Sirait[7], Siagian [8], Suyanto [2], Robbin & Judge[10], dan Sedarmayanti[12], Suyanto[9], Sedarmayanti[12]

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Smith, Et al dalam Umar[5], Herzberg[11], Sutrisno[6], Mangkuprawira[6], Milton L. Rock dalam Sirait[7], Siagian [8], Suyanto [2], Robbin & Judge[10], dan Sedarmayanti[12], Suyanto[9], Sedarmayanti[12]

Dari empat belas faktor pada Gambar 2.1 kerangka pemikiran, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang membentuk motivasi, yang dimana minimal ada satu faktor dominan yang membentuk motivasi pada PT.Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL)Medan Sumatera Utara.

2.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* dengan metode *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah responden yang digunakan sebanyak 73 orang dari 267 orang populasi yang dihitung menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis faktor untuk mengetahui setiap faktor dominan motivasi kerja karyawan pada PT.Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL)Medan Sumatera Utara.

3. Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin, dari 73 responden yang diteliti, sebesar 56,2% diantaranya berjenis kelamin laki-laki, dan sebesar 43,8% lainnya berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan pendidikan yang telah diperoleh, responden dikategorikan menjadi 4 kelompok yaitu \leq SLTA, D3, S1 dan S2/S3. Dari 73 orang responden dapat diketahui bahwa responden yang memperoleh pendidikan \leq SLTA berjumlah 0 orang (0%), responden yang memperoleh pendidikan Diploma berjumlah 12 orang (16,4%), responden yang memperoleh pendidikan S1 berjumlah 41 orang (65,8%), responden yang memperoleh pendidikan S2>S3 berjumlah 13 orang (17,8%). Berdasarkan lama bekerja, responden dikategorikan menjadi 4 kelompok yaitu 1-5 tahun, 6-10 tahun, 11-15 tahun dan >15 tahun. Dari 73 orang responden dapat diketahui bahwa responden yang bekerja selama 1-5 tahun berjumlah 28 orang (38,4%), responden yang bekerja selama 6-10 tahun berjumlah 27 orang (37%), responden yang bekerja selama 11-15 tahun berjumlah 17 orang (23,3%), responden yang bekerja selama >15 tahun berjumlah 1 orang (1,4%). Berdasarkan usia, responden dikategorikan menjadi 4 kelompok yaitu <25 tahun, 25-35 tahun, 36-45 tahun dan >46 tahun. Dari 73 orang responden dapat diketahui bahwa responden yang berusia <25 tahun berjumlah 9 orang (12,3%), responden yang berusia 25-35 tahun berjumlah 40 orang (54,8%), responden yang berusia 36-45 tahun berjumlah 21 orang (28,8%), responden yang bekerja selama >46 tahun berjumlah 3 orang (4,1%). Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden pada penelitian ini dilihat dari usia paling banyak adalah 25-35 tahun sebesar 54,8%.

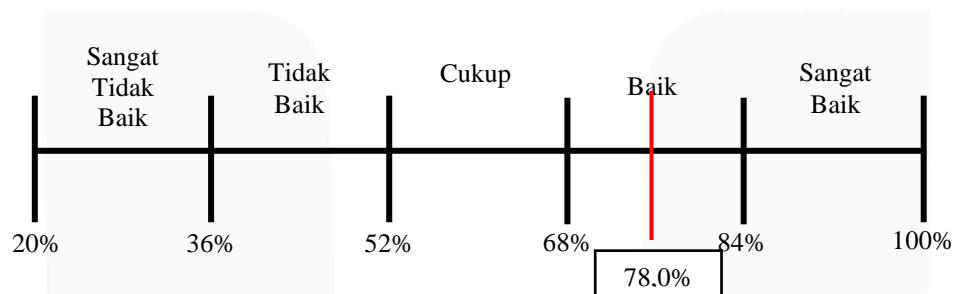
3.2 Analisis Deskriptif

Dari hasil pengloahan data, didapati rata persentase skor untuk motivasi adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Tanggapan Responden Mengenai Motivasi

No	Faktor Kinerja	Skor Total	%
1	Kebutuhan Prestasi	633	86,7%
2	Pengakuan	566	77,5%
3	Kenaikan Pangkat	523	71,6%
4	Kebutuhan Kekuasaan	569	77,9%
5	Kemungkinan Tumbuh	616	84,4%
6	Tanggung Jawab	566	77,5%
7	Kebijaksanaan	565	77,4%
8	Rasa Aman	545	74,7%
9	Kompensasi	593	81,2%
10	Kebutuhan Afiliasi	562	77,0%
11	Kestabilan Kerja	562	77,0%
12	Kehidupan Pribadi	557	76,3%
13	Status	815	74,4%
14	Lingkungan Kerja	871	79,5%
Jumlah Skor Total		8543	
Persentase		78,0%	

Sumber: Data diolah peneliti (2019)



Gambar 3.1 Garis Kontinum Kinerja

Sumber: Data diolah peneliti (2019)

Berdasarkan hasil perhitungan melalui penyebaran kuesioner terhadap 73 responden, diperoleh persentase tanggapan responden mengenai variabel motivasi sebesar 78,0%. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menilai tingkat motivasi kerja pada PT.Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL) Medan Sumatera Utara sudah baik. Dari empat belas faktor yang diteliti yaitu kebutuhan prestasi, pengakuan, kenaikan pangkat, kebutuhan kekuasaan, kemungkinan untuk tumbuh, tanggung jawab, kebijaksanaan, rasa aman, kompensasi, kebutuhan afiliasi, kestabilan kerja, kehidupan pribadi, status dan lingkungan kerja, dinyatakan bahwa faktor yang dinilai tertinggi atau sangat baik adalah faktor kebutuhan prestasi dengan perolehan skor sebesar 86,7%. Hal ini berarti responden merasa bahwa faktor kebutuhan prestasi adalah hal yang paling utama dalam memotivasi karyawan pada PT.Telekomunikasi Seluler (TELKOMSEL) Medan Sumatera Utara.

3.3 Analisis Faktor

1. Proses Factoring

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS 22 didapatkan nilai kolerasi sebagai berikut pada Tabel 3.2.

TABEL 3.2
PROSES FACTORING

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,068	43,346	43,346	6,068	43,346	43,346	4,090	29,217	29,217
2	1,824	13,030	56,376	1,824	13,030	56,376	3,802	27,159	56,376
3	,993	7,096	63,472						
4	,922	6,588	70,060						
5	,816	5,826	75,886						
6	,624	4,458	80,344						
7	,599	4,278	84,621						
8	,509	3,633	88,254						
9	,418	2,982	91,236						
10	,349	2,494	93,731						
11	,304	2,169	95,899						
12	,234	1,672	97,571						
13	,190	1,358	98,930						
14	,150	1,070	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan SPSS 22 (2019)

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa hanya terdapat 2 faktor yang memiliki total *eigenvalue* >1, hal ini menunjukkan bahwa faktor dapat dipertahankan. Sedangkan pada faktor ketiga dan seterusnya memiliki *eigenvalue* <1, maka faktor tidak dapat dipertahankan.

2. Pengelompokan Faktor

Component matrix berisikan factor loading (yaitu nilai korelasi) antara setiap faktor dan variabel-variabel analisis. *Factor loading* menentukan faktor yang layak untuk dipertimbangkan dengan nilai signifikan >0,5.

TABEL 3.3
COMPONENT MATRIX

	Component	
	1	2
Kebutuhan Prestasi (X_1)	0,772	-0,027
Pengakuan (X_2)	0,513	0,661
Kenaikan pangkat (X_3)	0,494	0,663
Kebutuhan kekuasaan (X_4)	0,692	-0,507
Kemungkinan untuk tumbuh (X_5)	0,597	0,22
Tanggung jawab (X_6)	0,564	-0,428
Kebijaksanaan (X_7)	0,509	-0,41
Rasa Aman (X_8)	0,53	-0,255
Kompensasi (X_9)	0,847	0,128
Kebutuhan Afiliasi (X_{10})	0,802	0,008
Kestabilan kerja (X_{11})	0,675	0,184
Kehidupan pribadi (X_{12})	0,641	-0,348
Status (X_{13})	0,777	0,229
Lingkungan kerja (X_{14})	0,666	-0,053

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 2 components extracted.

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan SPSS 22 (2019)

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa 14 faktor asli akan masuk di antara *component* 1 dan *component* 2. Dalam proses *component matrix*, jika terdapat nilai korelasi < 0,5, maka harus dilakukan rotasi ulang.

3. Rotasi Faktor

Pada penelitian ini, rotasi faktor menggunakan cara *varimax*. Tabel *rotated component matrix* dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut.

TABEL 3.4
ROTATED COMPONENT MATRIX

	Component	
	1	2
Kebutuhan Prestasi (X_1)	0,583	0,507
Pengakuan (X_2)	-0,076	0,833
Kenaikan pangkat (X_3)	-0,091	0,821
Kebutuhan kekuasaan (X_4)	0,852	0,102
Kemungkinan untuk tumbuh (X_5)	0,286	0,569
Tanggung jawab (X_6)	0,704	0,072
Kebijaksanaan (X_7)	0,652	0,048
Rasa Aman (X_8)	0,561	0,176
Kompensasi (X_9)	0,531	0,672
Kebutuhan Afiliasi (X_{10})	0,580	0,553
Kestabilan kerja (X_{11})	0,368	0,595
Kehidupan pribadi (X_{12})	0,706	0,183
Status (X_{13})	0,411	0,697
Lingkungan kerja (X_{14})	0,523	0,416
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. a. Rotation converged in 3 iterations.		

Sumber: Data diolah peneliti menggunakan SPSS 22 (2019)

Pada tabel 3.4 dapat terlihat bahwa faktor-faktor telah tersebar kedalam faktor-faktor baru 1 dan 2. Angka yang diberikan warna merah pada tabel diatas menunjukkan angka-angka *loading factor* yang tersebar pada setiap komponennya.

4. Penamaan Faktor

Dari 14 faktor yang dimasukkan dan diolah ke dalam analisis faktor, pada akhirnya terbentuk menjadi 2 faktor. Kemudian faktor-faktor tersebut diinterpretasikan menurut nilai *loading factor* yang tertinggi dari setiap faktor tersebut.

- 1) Komponen faktor 1 dinamakan *Needs and Skills* memiliki nilai *variance* tertinggi yaitu sebesar 85,2 , terdiri dari delapan faktor yaitu kebutuhan prestasi, kebutuhan kekuasaan, tanggungjawab, kebijaksanaan, rasa aman, kebutuhan afiliasi, kehidupan pribadi dan lingkungan kerja.
- 2) Komponen faktor 2 dinamakan *Development*, komponen faktor ini mendapatkan nilai kontribusi faktor sebesar 83,3%. Komponen faktor *Development* terdiri dari enam faktor yaitu pengakuan, kenaikan pangkat, kemungkinan untuk tumbuh, kompensasi, kestabilan kerja dan status.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

- 1) Dari empat belas faktor awal kinerja yaitu kemampuan, motivasi, keahlian, kepemimpinan, latar belakang, persepsi, struktur organisasi, desain, pekerjaan, sikap, sumber daya, pengalaman kerja, inisiatif, efektivitas, disiplin, dan kebutuhan setelah dilakukan analisis faktor, terdapat tiga komponen faktor baru yang terbentuk yaitu *job design & leadership*, *integrity*, dan *knowledge and skill*.
- 2) Komponen faktor *job design & leadership* terdiri dari: faktor desain pekerjaan, kepemimpinan, motivasi, sikap, latar belakang, struktur organisasi dan sumber daya.

- 3) Komponen faktor *integrity* terdiri dari: faktor efektivitas, pengalaman kerja, inisiatif, kebutuhan, dan disiplin.
- 4) Komponen faktor *knowledge & skill* terdiri dari: kemampuan, keahlian, persepsi.

Daftar Pustaka

- [1] Setiawan, Irfan. (2014). *Pengembangan tingkat motivasi karyawan*. Sumedang: Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- [2] Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke Enam*. Jakarta: Pranada Media Group.
- [3] Mathis & Jackson 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama Salemba Empat, Jakarta.
- [4] Sardiman. 2006. *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- [5] Umar, H. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Mangkuprawira, S. (2009). *Horison: bisnis, manajemen dan sdm*. bogor: Institut Pertanian.
- [7] Sirait, J. T. (2006). *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- [8] Siagian, P. S. (2010). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [9] Suyanto, M. (2007). *Strategic Management Global Most Admired Companies*. Yogyakarta: ANDI.
- [10] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- [11] Burhanuddin, Y. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah. (cetakan 1)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [12] Sedamayanti, M. A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.