BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang mampu bekerja secara produktif merupakan aset penting perusahaan yang mampu mendorong perusahaan mencapai tujuan perusahaan dengan lebih cepat. Karyawan yang bekerja dengan produktif tidak hanya menghasilkan hasil kerja yang baik namun juga menghasilkan kuantitas pekerjaan yang lebih banyak namun waktu yang lebih cepat walaupun dengan sumber daya yang seadanya. Sutrisno (2013:98) mendefinisikan produktivitas kerja sebagai rasio dari hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seseorang tenaga kerja. Melalui perencanaan sumber daya manusia yang matang, produktivitas kerja dari tenaga kerja yang sudah ada dapat ditingkatkan. Hal ini dapat diwujudkan melalui adanya penyesuaian dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Saksono (2017:98) mengemukakan bahwa tinggi rendahnya tingkat produktivitas karyawan tergantung pada faktor-faktor yang mempengaruhinya dimana faktor-faktor tersebut adalah etos Kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja. Senada dengan hal tersebut, Anoraga (2014:187-188) mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja, antara lain adalah Pendidikan, Motivasi, Disiplin Kerja, Keterampilan, Etos Kerja, Tanggung Jawab terhadap Pekerjaan, Komitmen Kerja, Gizi dan Kesehatan, Tingkat Penghasilan, Lingkungan Kerja dan Iklim Kerja Teknologi, Sarana Produksi, Jaminan Sosial, Manajemen, dan Kesempatan Berprestasi. Berdasarkan teori

tersebut dapat disimpulkan bahwa setidaknya terdapat 3 faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu etos kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja.

Etos kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan. Sinamo (2012:59) mengungkapkan bahwa etos kerja merupakan konsep tentang kerja atau paradigma kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang diwujudkannyatakan melalui perilaku kerja mereka secara khas. Etos kerja merupakan salah satu hal sangat penting untuk dimiliki oleh karyawan. Sebagai contoh masyarakat Jepang yang terkenal memiliki etos kerja yang tinggi. Mereka dengan penuh semangat akan mengerjakan seluruh beban pekerjaan yang diberikan dengan sebaik-baiknya, melakukan semaksimal yang mereka bisa agar tidak mengecewakan perusahaan. Kerja mereka anggap sebagai sesuatu yang sangat mulia, sehingga tidak heran Jepang memiliki tenaga kerja yang sangat produktif. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Saksono (2017:98) yang mengemukakan bahwa etos kerja menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Disiplin kerja memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk karyawan yang produktif. Sutrisno (2013:86) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di perusahaan tempat karyawan bekerja. Sehingga dapat diartikan bahwa kesediaan dan kerelaan adalah sikap seseorang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan kesediaan adalah suatu sikap tingkah laku dan perbuatan

seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak. Disiplin kerja dalam perusahaan merupakan faktor pendukung yang menentukan produktivitas karyawan di perusahaan. Hilangnya disiplin akan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Dengan adanya kedisiplinan diharapkan pekerjaan akan dilakukan seefektif mungkin. Disiplin kerja merupakan sebagian faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan profesionalitas karyawan dalam pekerjaannya dan menyesuaikan diri dengan perubahan dan pengembangan yang berlangsung sekarang ini. Hal tersebut sesuai dengan teori yang diajukan oleh Menurut Anoraga (2014:187-188), dimana salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah faktor disiplin kerja.

Motivasi kerja menjadi salah satu faktor yang penting dalam mendorong karyawan untuk bekerja produktif dan terus bekerja secara produktif. Rivai (2014:215) menjelaskan bahwa motivasi kerja merupakan daya pendorong dalam diri seseorang karyawan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu kearah positif sesuai kebutuhan dan keinginan perusahaan. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras atau antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Manajer harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan karyawan agar mampu memotivasi karyawan. Orang mau bekerja adalah untuk dapat memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan yang disadari (*conscious needs*) maupun kebutuhan yang tidak disadari (*unconscious needs*), berbentuk materi atau nonmateri, kebutuhan fisik maupun rohani. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hariandja (2012:213) yang mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi

produktivitas kerja karyawan, salah satunya adalah faktor motivasi kerja karyawan.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Binjai mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang perencanaan pembangunan daerah di Kota Binjai termasuk membantu Walikota dalam menunjang pelaksanaan urusan Pemerintahan bidang Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan sesuai dengan bidang tugasnya. Beberapa tugas pokok dari Bappeda kota Binjai antara lain adalah penyusunan kebijakan teknis di bidang perencanaan pembangunan dan penelitian pengembanga, pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang perencanaan pembangunan dan penelitian pengembanga, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang perencanaan pembangunan dan penelitian pengembangan, pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintah daerah di bidang perencanaan pembangunan dan penelitian pengembangan; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kota Binjai saat ini memiliki rencana kerja pembangunan daerah yang cukup pesat, sehingga Bappeda kota Binjai memiliki banyak tugas dan tanggungjawab yang harus diselesaikan dengan baik. Penyelesaian tugas dan tanggungjawab tersebut sangat tergantung dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh Bappeda kota Binjai, yaitu penyelesaian pada tugas yang dimiliki oleh setiap pegawai. Pegawai dituntut harus memiliki produktifitas kerja yang tinggi sehingga tidak hanya memberikan hasil kerja yang baik, namun harus mampu memberikan hasil kerja tetap waktu dengan sumber daya yang disediakan perusahaan.

Keterlambatan penyelesaian tugas menunjukkan kinerja pegawai yang tidak produktif, terutama jika pegawai menggunakan waktu kerja untuk kegiatan pribadi bukan urusan pekerjaan. Berdasarkan observasi yang dilakukan, masih terdapat pegawai yang belum mampu menyelesaikan tugas mereka tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan. Selain itu, terdapat banyak pegawai yang menggunakan waktu kerja mereka untuk aktifitas pribadi walaupun terdapat tugas yang diberikan belum selesai, sehingga mengurangi produktivitas kerja. Aktifitas pribadi seperti bermain game, sosial media, telponan, atau menghabiskan waktu bersama rekan kerja sambil berbincang mengenai masalah diluar dari pekerjaan di kantin atau di ruang kerja akan mengurangi produktivitas karyawan dalam bekerja dimana seharusnya waktu kerja digunakan semaksimal mungkin untuk urusan pekerjaan. Hasil pra-survey yang dilakukan terhadap 20 orang pegawai menunjukkan adanya masalah pada produktivitas kerja pegawai seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1. Hasil Pra-Survey untuk Variabel Produktivitas Kerja

No.	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju	
		Frek.	(%)	Frek.	(%)
1	Pegawai memiliki keterampilan yang memadai untuk dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan cukup mudah	9	45%	11	55%
2	Pegawai berusaha untuk selalu meningkatkan hasil pekerjaan dari tugas yang diberikan kantor	6	30%	14	70%
3	Pegawai senantiasa berusaha mengembangkan kemampuan dan keterampilan dari berbagai pelatihan dan pembelajaran	5	25%	15	75%
4	Pegawai tidak pernah mengecewakan atasan mengenai hasil kerja yang diberikan pegawai	10	10	8	50%

Sumber: Hasil Pra-Survey oleh Penulis (2020)

Hasil pra-survey 20 pegawai menunjukkan hanya 9 orang pegawai yang memiliki keterampilan yang memadai untuk dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan cukup mudah, hanya 6 orang pegawai yang berusaha untuk selalu meningkatkan hasil pekerjaan dari tugas yang diberikan kantor, hanya 5 orang pegawai yang senantiasa berusaha mengembangkan kemampuan dan keterampilan dari berbagai pelatihan dan pembelajaran, dan hanya terdapat 10 pegawai yang tidak pernah mengecewakan atasan mengenai hasil kerja yang diberikan pegawai. Hal ini menunjukkan benar adanya masalah pada produktivitas kerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

Etos kerja sangat dibutuhkan bagi pegawai agar pegawai bersedia bekerja keras dan mampu bekerja dengan sebaik-baiknya untuk menyelesaikan tugas dan mengatasi permasalahan yang muncul sehingga produktivitas kerja pegawai meningkat. Begitu juga pentingnya etos kerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai sangat dibutuhkan agar pegawai mampu bekerja lebih produktif dimana pegawai akan bekerja lebih keras dan lebih serius dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Namun berdasarkan observasi yang dilakukan, banyak dari pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai bekerja dengan sangat santai dan kurang antusias dalam bekerja, dimana kesadaran akan tugas dan tanggungjawabnya cukup rendah sehingga etos kerja yang dimiliki juga rendah. Hasil pra-survey yang dilakukan terhadap 20 orang pegawai menunjukkan adanya masalah pada etos kerja pegawai seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2. Hasil Pra-Survey untuk Variabel Etos Kerja

No.	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju	
		Frek.	(%)	Frek.	(%)
1	Pegawai selalu berangkat kerja dengan penuh semangat	4	20%	16	80%
2	Pegawai mematuhi segala prosedur kerja yang ditetapkan kantor	7	35%	13	65%
3	Pegawai sadar akan tugas dan tanggung jawabnya di kantor dan menjalankannya sebaik mungkin	6	30%	14	70%
4	Pegawai selalu menjaga nama baik kantor baik di lingkungan kantor maupun di luar lingkungan kantor	12	60%	8	40%

Sumber: Hasil Pra-Survey oleh Penulis (2020)

Hasil pra-survey 20 pegawai menunjukkan hanya 4 orang pegawai yang selalu berangkat kerja dengan penuh semangat, hanya 7 orang pegawai yang mematuhi segala prosedur kerja yang ditetapkan kantor, hanya 6 orang pegawai yang sadar akan tugas dan tanggung jawabnya di kantor dan menjalankannya sebaik mungkin, dan terdapat 12 pegawai yang selalu menjaga nama baik kantor baik di lingkungan kantor maupun di luar lingkungan kantor. Hal ini menunjukkan benar adanya masalah pada etos kerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

Disiplin kerja pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai dirasa kurang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa karyawan yang masih datang terlambat ke kantor. Selain itu, masih terdapat beberapa pegawai yang pergi meninggalkan kantor untuk urusan di luar dari pekerjaan, padahal terdapat peraturan jelas bahwa pegawai harus datang tepat waktu dan dilarang meninggalkan kantor jika bukan urusan pekerjaan. Hal ini mengakibatkan kedisiplinan pegawai dinilai kurang baik sehingga dapat mempengaruhi produktivitas kerja pegawai seandainya waktu yang terbuang tersebut dipergunakan secara maksimal untuk pekerjaan kantor. Hasil pra-survey yang

dilakukan terhadap 20 orang pegawai menunjukkan adanya masalah pada disiplin kerja pegawai seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3. Hasil Pra-Survey untuk Variabel Disiplin Kerja

No.	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju	
		Frek.	(%)	Frek.	(%)
1	Pegawai memiliki riwayat keterlambatan hadir bekerja yang rendah	2	10%	18	90%
2	Pegawai selalu mentaati segala peraturan yang berlaku di kantor dengan sungguh-sungguh	4	20%	16	80%
3	Pegawai bekerja dengan konsentrasi yang tinggi sehingga berbagai kesalahan dalam bekerja dapat diminimalisir	5	25%	15	75%
4	Pegawai menghargai segala hal yang menjadi hak dan kewajiban rekan kerja yang lain	11	55%	9	45%

Sumber: Hasil Pra-Survey oleh Penulis (2020)

Hasil pra-survey 20 pegawai menunjukkan hanya 2 orang pegawai yang memiliki riwayat keterlambatan hadir bekerja yang rendah, hanya 4 orang pegawai yang selalu mentaati segala peraturan yang berlaku di kantor dengan sungguh-sungguh, hanya 5 orang pegawai yang bekerja dengan konsentrasi yang tinggi sehingga berbagai kesalahan dalam bekerja dapat diminimalisir, dan terdapat 11 pegawai yang menghargai segala hal yang menjadi hak dan kewajiban rekan kerja yang lain. Hal ini menunjukkan benar adanya masalah pada disiplin kerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

Motivasi kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai seharusnya tinggi, mengingat terdapat banyak bonus, insentif, dan promosi pengembangan karir yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi yaitu pegawai yang memiliki kinerja dan produktivitas kerja yang tinggi. Namun hal-hal ini dirasa kurang cukup untuk memberikan pegawai motif dan harapan untuk terus berprestasi. Pegawai kurang termotivasi untuk bekerja lebih keras karena

tidak adanya motif dan harapan yang cukup kuat sehingga mampu mendorong pegawai untuk bekerja lebih bersemangat sehingga akan menghasilkan produktivitas kerja yang tinggi. Hasil pra-survey yang dilakukan terhadap 20 orang pegawai menunjukkan adanya masalah pada motivasi kerja pegawai seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4. Hasil Pra-Survey untuk Variabel Motivasi Kerja

No.	Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju	
		Frek.	(%)	Frek.	(%)
1	Pegawai memiliki dorongan yang kuat untuk terus bekerja di kantor ini	15	75%	5	25%
2	Pegawai mendapatkan gaji yang seperti yang pegawai harapkan jika terus bekerja dengan baik di kantor ini	8	40%	12	60%
3	Kantor memberikan insentif dengan nilai yang cukup besar sehingga mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat	7	35%	13	65%

Sumber: Hasil Pra-Survey oleh Penulis (2020)

Hasil pra-survey 20 pegawai menunjukkan terdapat 15 orang pegawai yang memiliki dorongan yang kuat untuk terus bekerja di kantor ini, hanya 8 orang pegawai yang mendapatkan gaji yang seperti yang pegawai harapkan jika terus bekerja dengan baik di kantor ini, dan terdapat 7 pegawai yang diberikan insentif dengan nilai yang cukup besar sehingga mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat. Hal ini menunjukkan benar adanya masalah pada motivasi kerja pegawai di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

Berdasarkan fenomena yang terjadi tersebut, penulis merasa tertarik dan tertantang untuk melakukan penelitian yang akan dilaporkan dalam bentuk skripsi yang berjudul: “*Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja, dan Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diambil beberapa identifikasi masalah yang ada, yaitu:

1. Pegawai tidak bekerja dengan penuh rasa semangat sehingga pekerjaan sering terlambat terselesaikan
2. Pegawai tidak mematuhi berbagai peraturan dan norma yang berlaku di kantor Bappeda Kota Binjai
3. Pegawai tidak memiliki motif dan harapan yang kuat yang mampu mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik
4. Pegawai bekerja tidak efisien karena menggunakan waktu kerja untuk urusan pribadi.

C. Batasan dan Perumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Untuk memperkecil ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini diberikan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

- a. Terdapat tiga buah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu etos kerja (X_1), disiplin kerja (X_2), dan motivasi kerja (X_3). Sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah produktivitas kerja (Y).
- b. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan asosiatif dengan data kuantitatif yang dikumpulkan menggunakan kuesioner.
- c. Sumber data berasal dari jawaban para Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai yang dijadikan sebagai responden melalui kuesioner.

d. Pengolahan data dilakukan menggunakan *software* SPSS versi 24.0.

2. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah etos kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.
- b. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.
- c. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.
- d. Apakah etos kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a. Menguji, menganalisis, dan mengetahui pengaruh dari etos kerja secara parsial terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.
- b. Menguji dan mengetahui pengaruh dari disiplin kerja secara parsial terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.
- c. Menguji dan mengetahui pengaruh dari motivasi kerja secara parsial terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

- d. Menguji dan mengetahui pengaruh dari etos kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Universitas

Meningkatkan kualitas dan kuantitas dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan atau sedang dilakukan bagi para akademisi di Universitas Pembangunan Panca Budi, baik oleh mahasiswa ataupun dosen, dan diharapkan penelitian ini dapat merangsang para akademisi untuk terus melakukan penelitian untuk mengharumkan nama universitas, meningkatkan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dari universitas, dan dapat dijadikan salah satu referensi penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya serta secara tidak langsung mampu meningkatkan akreditasi prodi Manajemen.

b. Bagi Perusahaan

Setelah mengetahui bagaimana pengaruh dari etos kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap produktivitas kerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai, maka diharapkan pihak manajemen kantor Bappeda Kota Binjai dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai sebuah bahan rujukan dan bahan pertimbangan perusahaan dalam upaya pengambilan kebijakan untuk peningkatan produktivitas kerja pegawai yang dimiliki.

c. Bagi Penulis

Dalam penelitian ini, penulis dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan, mampu mencari jawaban atas suatu

permasalahan melalui penelitian yang dilakukan, mampu mengembangkan pengetahuan penulis menjadi lebih mendalam, dan mampu memberikan sedikit kontribusi bagi pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan memiliki berbagai kemiripan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, salah satunya adalah sebuah penelitian yang dilakukan oleh Debora Vanessa Sumajouw, Adolfina, dan Yantje Uhing pada tahun 2018 yang berjudul: Pengaruh Iklim Organisasi, Etos Kerja dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

- 1. Variabel Penelitian:** Pada penelitian terdahulu menggunakan tiga buah variabel bebas, yaitu Iklim Organisasi (X_1), Etos Kerja (X_2), dan Pelatihan (X_3) serta sebuah variabel terikat yaitu Produktivitas Kerja (Y). Pada penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan tiga buah variabel bebas yaitu: Etos Kerja (X_1), Disiplin Kerja (X_2), dan Motivasi Kerja (X_3), serta sebuah variabel terikat yang digunakan yaitu Produktivitas Kerja (Y).
- 2. Waktu Penelitian:** Waktu penelitian terdahulu dilakukan dari bulan Oktober 2017 sampai Februari 2018. Sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada bulan Januari sampai Juni 2020.
- 3. Tempat Penelitian:** Tempat penelitian terdahulu dilakukan di Tempat penelitian dilakukan di PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan yang

terletak di Kota Manado. Sedangkan penelitian ini dilakukan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai.

4. Objek Penelitian, Populasi dan Sampel: Populasi yang menjadi objek penelitian terdahulu merupakan pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan dengan jumlah populasi sebanyak 54 orang pegawai dan sampel yang diambil juga sebanyak 54 orang pegawai sebagai sampel. Sedangkan populasi yang menjadi objek penelitian ini merupakan seluruh Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Binjai yang berjumlah 43 orang pegawai dengan jumlah sampel yang diambil juga sebanyak 43 orang pegawai sebagai responden.