

## Pengaruh Beban Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Kasus Pada Kurir Di PT. Rajawali Jaya Express)

Bangga Pamungkas<sup>1</sup>, Kristin Juwita<sup>2</sup>  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang

Email : [kristinjuwita66@gmail.com](mailto:kristinjuwita66@gmail.com)

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of workload and work ability on employee performance at PT. Rajawali Jaya Express. Data collection is done by distributing questionnaires. This study uses a quantitative approach with explanatory research methods which are carried out through data collection in the field. The population studied were employees of the courier delivery department, totaling 37 employees. The sampling technique used was the saturated sample technique. The data analysis method used validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing through t test and coefficient of determination ( $R^2$ ). This study obtained the results that workload has a negative and significant effect on employee performance, while work ability has a positive and significant effect on the performance of courier employees at PT. Rajawali Jaya Express.*

**Keywords :** *Workload, Work Ability, Employee Performance*

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Rajawali Jaya Express. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan. Populasi yang diteliti yaitu karyawan bagian kurir pengiriman barang yang berjumlah 37 karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis melalui uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Penelitian ini memperoleh hasil bahwa beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kemampuan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kurir di PT. Rajawali Jaya Express.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Kemampuan Kerja, Kinerja Karyawan

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek terpenting dalam suatu perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan faktor pendukung untuk mencapai keberhasilan suatu perusahaan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan produktivitas perusahaan, maka fungsi manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam mengupayakan agar tenaga kerja mau memberikan kemampuan dan kinerjanya sebaik mungkin dengan mengevaluasi kinerja karyawan, sehingga perusahaan dapat tumbuh dan unggul dalam persaingan. Jika beban kerja yang tidak sesuai dengan karyawan yang tersedia, jadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu beban kerja. Banyaknya tugas atau beban kerja yang diberikan kepada karyawan dapat menyebabkan hasil yang dicapai kurang maksimal, karena karyawan tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan tugas atau tanggungjawab. Apabila hal seperti ini sering terjadi tidak menutup kemungkinan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri dan juga dapat merugikan perusahaan.

Selain beban kerja, kemampuan kerja juga berkaitan dengan kinerja karyawan. Kemampuan menunjukkan sifat seseorang yang dibawa sejak lahir atau melalui pengalaman yang menunjukkan potensinya untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan, sehingga keberhasilan suatu organisasi secara tidak langsung dipengaruhi oleh seberapa mampu keryawannya dalam mengemban tanggungjawab. Sejalan dengan kondisi tersebut, PT. Rajawal Jaya Expres atau sering dikenal dengan sebutan ID Express sebagai salah satu biro jasa pengiriman barang atau ekspedisi yang dituntut untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi

persaingan, salah satunya dengan memperhatikan faktor sumber daya manusia. Penelitian ini dilator belakangnya adanya *gap research* antara beberapa hasil penelitian terdahulu.

Berdasarkan hasil dari penelitian Bimantara, Dotulong, dan Lengkong (2021) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja pada Kurir PT J&T Express Manado pada Masa Pandemi Covid-19, menunjukkan hasil bahwa beban kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja kurir. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Jannah (2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, menunjukkan hasil bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian Nurhaedah et al (2018) dengan judul Pengaruh Kemampuan kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT.Semen Tanosa Kabupaten Pangkep, menunjukkan hasil bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Siagian (2017) dengan judul Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV Sinar Agung, menunjukkan hasil bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Beban Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Rajawali Jaya Express". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan kurir pada PT. Rajawali Jaya Express di Jombang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ataupun manfaat bagi perusahaan khususnya PT. Rajawali Jaya Express untuk memperhatikan beban kerja dan kemampuan kerja yang nantinya dapat meningkatkan kinerja karyawan kurir serta dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Beban Kerja

Menurut Gibson (2003) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Jadi beban kerja merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan. Menurut Sunarto (2010) beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan dalam suatu perusahaan atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan suatu kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dengan waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya.

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2012) ada 3 indikator dalam pengukuran beban kerja yaitu:

1. Kondisi pekerjaan (Pandangan individu mengenai kondisi pekerjaan)
2. Penggunaan waktu (Seberapa mampu nya karyawan dalam menyelesaikan tugas)
3. Standar pekerjaan (Seberapa mampu menyelesaikan tugas dalam jangka waktu tertentu)

### Kemampuan Kerja

Kemampuan (*ability*) merupakan gabungan dari ilmu pengetahuan (*knowledge*) dengan keterampilan (*skill*) yang dibawa seseorang sejak lahir sehingga menunjukkan potensinya untuk melaksanakan tugas (Siswanto dan Sucipto, 2008). Gibson (2003) berpendapat bahwa kemampuan merupakan potensi yang dimiliki seseorang guna melakukan suatu pekerjaan maupun tugas-tugas sehingga sesuai apa yang diharapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan kapasitas individu untuk menyelesaikan beragam tugas dalam suatu pekerjaan yang menunjukkan potensi seseorang seperti kecerdasan, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dalam menyelesaikan tugas atau suatu pekerjaan. Dalam penelitian ini indikator kemampuan kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Thoha (2011) menyatakan bahwa ada 4 indikator kemampuan kerja, yaitu pengetahuan, ketrampilan, kecerdasan dan pengalaman.

### Kinerja

Menurut Hasibuan (2012) mendefinisikan kinerja sebagai outcome dari karyawan yang didasarkan pada hasil, proses dan sikap kerja karyawan. Jadi kinerja merupakan suatu proses atau hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan melalui beberapa aspek serta tahapan untuk mencapainya dan berujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri. Menurut Mangkunegara (2009) kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam suatu perusahaan

Dari beberapa definisi kinerja diatas dapat disimpulkan, bahwa kinerja merupakan hasil dari kerja seseorang yang memiliki kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang telah diberikan perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mathis dan Jackson (2016) sebagai berikut:

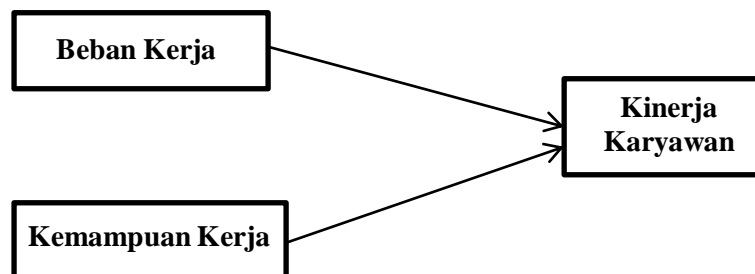
1. Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut.
2. Tingkat usaha yang dicurahkan.
3. Dukungan organisasi.

Dalam penelitian ini indikator kinerja karyawan yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2016) sebagai berikut:

1. Kualitas
2. Kuantitas Kerja
3. Kerja sama
4. Tanggung jawab
5. Inisiatif

### Kerangka Konseptual

Sudiharto (2009) menyatakan bahwa beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan bagi seorang karyawan guna mendapatkan keserasian dengan kinerja karyawan, selain unsur beban tambahan akibat lingkungan dan kemampuan kerja. Sehingga apabila terciptanya suatu keserasian terhadap faktor beban kerja dan kemampuan kerja, karyawan dapat menunjukkan potensi terbaiknya guna mencapai keberhasilan suatu organisasi.



**Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian**

H1: Diduga beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kurir pada PT. Rajawali Jaya Express.

H2: Diduga Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan kurir pada PT. Rajawali Jaya Express.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2018), mengemukakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada hal – hal yang positivistic atau biasa disebut data yang konkrit, data peneliti berbentuk satuan angka yang akan diukur menggunakan aplikasi statistic sebagai alat bantu uji perhitungan. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah *explanatory research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel- variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Analisis menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian pengiriman (kurir) pada PT. Rajawali Jaya Express dan sampel yang digunakan sebanyak 37 karyawan dengan menggunakan sampling jenuh sebagai teknik pengambilan sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas Dengan K-S One Sample One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardize Residual
N			37
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		,000000
	Std.		,9260098
Most Extreme	Absolute		,103
	Positive		,103
	Negative		-,092
Test Statistic			,103
Asymp. Sig. (2-tailed)			,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 ketiga variabel berdistribusi normal karena nilai Asymp Sig sebesar 0,200, nilai tersebut lebih besar dari signifikan yang telah ditentukan yaitu sebesar 0,05.

#### Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardize d		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20,527	1,970		10,419	,000		
2 BEBAN KERJA	-,771	,087	-,753	-8,891	,000	,854	1,170
3 KEMAMPUAN KERJA	,445	,141	,268	3,160	,003	,854	1,170

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

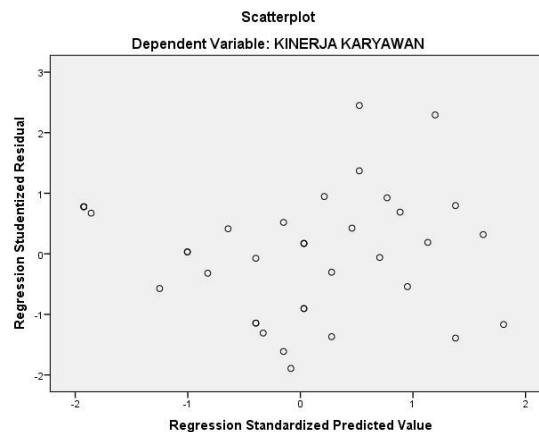
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian adalah 1,170, Nilai VIF tersebut lebih kecil dari 10. Sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas adalah 0,854. Nilai lebih toleransi

tersebut lebih kecil dari 0,1. Hal ini berarti bahwa tidak terjadi toleransi antar variabel bebas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan gambar 4.1 di atas menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas atau teratur. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, yang berarti model regresi tersebut layak digunakan pada penelitian kali ini.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.6 Hasil analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardize		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	20,527	1,970		10,419	,000
	BEBAN KERJA	-,771	,087	-,753	-8,891	,000
	KEMAMPUAN KERJA	,445	,141	,268	3,160	,003

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut.

$$Y = 20,527 - 0,771 X_1 + 0,445 X_2$$

Model regresi tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi bernilai negatif menunjukkan arah pengaruh berlawanan jika beban kerja semakin tinggi maka menyebabkan kinerja karyawan kurir di PT. RAJAWALI JAYA EXPRESS (ID Express) semakin menurun. Koefisien regresi bernilai positif menunjukkan arah pengaruh yang searah, jika semakin tinggi kemampuan kerja karyawan maka kinerja karyawan kurir di PT. RAJAWALI JAYA EXPRESS (ID Express) juga akan semakin tinggi.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t (Uji Parsial)

Tabel 4.7 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

	Unstandardize	Standardized		
	d	Coefficients		

Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,527	1,970		10,419	,000
	BEBAN	-,771	,087	-,753	-8,891	,000
	KEMAMPUAN KERJA	,445	,141	,268	3,160	,003

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1).  
Variabel beban kerja (X1) berpengaruh negative dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) yang berarti (**H1= Diterima**)
  2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2) yang berarti (**H2= Diterima**)  
Variabel kemampuan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y).
- b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4. 8 Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the	Durbin-
1	,890 <sup>a</sup>	,792	,780	,953	2,287

a. Predictors: (Constant), KEMAMPUAN KERJA, BEBAN KERJA

b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Nilai  $R^2$  sebesar 0,792 itu artinya kinerja karyawan PT. RAJAWALI JAYA EXPRESS (ID Express) melalui penelitian ini dipengaruhi oleh variabel beban kerja dan kemampuan Kerja sebanyak 79,2 % dan sisanya sebesar yaitu 21,8 % dipengaruhi oleh faktor lain seperti disiplin kerja, stres kerja, kompensasi dan motivasi kerja yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### a) Pengaruh Beban Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan beban kerja karyawan kurir yang tergolong tinggi sehingga berdampak pada kinerja kurir yang menurun. Sehingga apabila beban kerja terlalu banyak dan jumlah tenaga kerjanya sedikit dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis karyawan, yang akhirnya karyawan pun tidak produktif atau lelah sehingga tidak maksimal kinerjanya. Temuan hasil penelitian ini juga menguatkan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti Jeky K Rolos et al (2018) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian itu menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan.

### b) Pengaruh Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kemampuan kerja karyawan kurir yang masih rendah sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang menurun. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan sangat menentukan kinerja karyawan, sehingga kemampuan kerja merupakan salah satu hal penting bagi seorang karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, apabila karyawan memiliki kemampuan kerja yang tinggi maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Temuan hasil penelitian ini juga menguatkan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti Nurhaedah et al (2018) yang menemukan bahwa Kemampuan kerja karyawan berpengaruh secara langsung dalam peningkatan Kinerja karyawan. Dalam penelitian tersebut dinyatakan bahwa kemampuan kerja yang tinggi akan menjadikan



karyawan lebih bertanggung jawab dibidang pekerjaannya dan mampu menyesuaikan kualitas hasil pekerjaannya sesuai yang diharapkan perusahaan.

## KESIMPULAN

Beban kerja yang tinggi dari pimpinan dapat berdampak pada kinerja karyawan khususnya kurir di PT. Rajawali Jaya Express (ID Express). Tingginya beban kerja yakni pekerjaan sehari-hari yang melebihi standar yang harus dicapai, target pengiriman barang yang terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan waktu kerja dapat berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan kurir di PT. Rajawali Jaya Express (ID Express). Kemampuan kerja yang rendah dari karyawan kurir berdampak pada kinerja karyawan PT. Rajawali Jaya Express (ID Express). Pengetahuan yang memadai, dan pengalaman yang sesuai dengan bidang pekerjaan serta keterampilan yang baik dalam menata paket sesuai alur pengiriman dapat meningkatkan efisiensi dalam penggunaan waktu, yang dapat meningkatnya kinerja karyawan

## SARAN

1. PT. Rajawali Jaya Express (ID express) hendaknya memperhatikan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja karyawan dengan mengevaluasi beban kerja melalui analisis beban kerja tiap jabatan, dan perlu penambahan karyawan.
2. PT. Rajawali Jaya Express (ID express) perlu memperhatikan kemampuan kerja karyawan, terutama dalam hal pemetaan jalan sesuai dengan daerah penempatan. PT. Rajawali Jaya Express (ID express) perlu mengadakan program pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan kerja karyawan.
3. PT. Rajawali Jaya Express (ID express) perlu memperhatikan kinerja karyawan, terutama dalam kualitas kerja yang sesuai dengan standar perusahaan melalui evaluasi dan kontrol kinerja yang dilakukan secara rutin.
4. Penelitian selanjutnya di harapkan dapat mengembangkan penelitian dengan variabel lain yakni seperti disiplin kerja, stress kerja, kompensasi, dan motivasi kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Bimantara, A. M., Dotulong, L. O., & Lengkong, V. P. (2021, Oktober). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kurir J&T Express Manado Pada Masa Pandemi Covid-19. *9 No. 4*, 1261-1271. Retrieved Mei 2022
- Gibson, L. D. (2003). *Organization: Behavior Structure Processes*. New York: McGraw- Hill.
- Handoko. (2013). *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S. (2012). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jannah, R. F. (2019). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri).
- Nurhaedah, Mardjuni, S., & Saleh, H. Y. (2018, Juni). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *Vol 7, No. 1*. doi:<http://dx.doi.org/10.31314/pkia.7.1.11-21.2018>
- Prihatini. (2007). Analisis Hubungan Bebab Kerja Dengan Stress Kerja Perawat di Setiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang. Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan
- Robbins, S. (2008). *Organization Beviour, Tenth Edition*. Jakarta: Salemba Empat.

- 
- Rolos, J. K., Sambul, S. A., & dkk. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *6 No. 4*. Retrieved April 2022
- Setiawan, A. H., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Sinar Agung. *Vol. 5 (No. 3)*. Sudiharto. (2009). *Asuhan dan Pendekatan Transkultural*. Jakarta: EGC.
- Sunarto. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amus
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Thoha, M. (2011). *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta: Raja Gafindo.