

**PENGARUH KOMPETENSI, KEDISIPLINAN, DAN
MOTIVASI TERHADAP KINERJA ANGGOTA
PERKUMPULAN SATPAM POLRES KARANGANYAR**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Manajemen



Nama : Ratna Puspita Ningrum

Nim : 2022515195

Prodi : Manajemen

UNIVERSITAS DHARMA AUB

SURAKARTA

2025

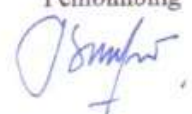
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Ratna Puspita Ningrum
Nim : 2022515195
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, dan Motivasi
Terhadap Kinerja Anggota Perkumpulan Satpam Polres
Karanganyar
Nama Pembimbing : Ambar Wariati, SH., MM., MH.

Surakarta, 09 Desember 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Denny Mahendra, SE., MM.
NIDN : 0606077904

Pembimbing

Ambar Wariati, SH., MM., MH.
NIDN : 0604016701

A. Latar Belakang Masalah

Profesi satuan pengamanan (satpam) merupakan salah satu elemen penting dalam menjaga keamanan, ketertiban, serta kelancaran operasional pada berbagai sektor, baik industri, perdagangan, instansi pemerintah, maupun pelayanan publik. Tingginya aktivitas masyarakat dan meningkatnya potensi ancaman keamanan menjadikan keberadaan satpam semakin strategis dalam mendukung stabilitas dan operasional organisasi. Berdasarkan laporan Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia ABUJAPI (2022), jumlah satpam nasional mencapai 856.002 personel, meningkat dari 815.129 personel pada tahun sebelumnya, dan didukung oleh lebih dari 5.670 Badan Usaha Jasa Pengamanan (BUJP). Data ini menunjukkan bahwa tuntutan terhadap profesionalisme, kualitas kerja, serta kinerja satpam semakin meningkat dari waktu ke waktu.

Di Kabupaten Karanganyar, Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar (PASKA) menjadi wadah pembinaan dan koordinasi para anggota satpam di wilayah tersebut. Berbagai kegiatan pembinaan telah dilaksanakan, seperti Workshop Kompetensi Satpam tahun 2023 serta pelatihan pada peringatan HUT Satpam ke-43. Meskipun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi kerja anggota PASKA.

Dari aspek kompetensi, belum seluruh anggota telah mengikuti pelatihan dasar seperti Gada Pratama, sehingga penguasaan standar operasional prosedur (SOP) dan penggunaan peralatan keamanan belum merata. Selain itu, keterampilan teknologi seperti penggunaan aplikasi

laporan digital dan alat pemantauan elektronik masih kurang optimal. Kompetensi sendiri menurut Moeheriono (2012) merupakan kemampuan yang di tampilkan melalui pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam menyelesaikan tugas secara efektif. Ketimpangan kompetensi ini berpotensi memengaruhi kualitas layanan, respons keamanan, dan citra profesional satpam di lapangan.

Dari aspek kedisiplinan masih ditemukan masalah seperti keterlambatan pergantian shift, ketidaklengkapan administrasi pelaporan, serta belum konsistennya penerapan etika profesi dan prinsip pelayanan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Menurut Hasibuan (2016), disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan yang tidak optimal akan berdampak langsung pada efektifitas pengamanan dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Pada aspek motivasi, semangat kerja sebagai anggota dipengaruhi oleh keterbatasan intensif, fasilitas kerja yang belum memadai, serta minimnya peluang pengembangan karier. Menurut teori motivasi Herzberg, faktor pendorong seperti penghargaan, pengakuan, dan pengembangan karier memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja individu. Rendahnya motivasi dapat menurunkan loyalitas, partisipasi, dan kualitas kerja satpam.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi terhadap kinerja. Muzakir dkk. (2023) menemukan bahwa pelatihan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja security, sedangkan Suryanti dkk.

(2024) menemukan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan, meskipun kompetensi dan motivasi berpengaruh signifikan. Sementara itu, penelitian Gusfarino (2022) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja satpam, namun belum menguji variabel kedisiplinan dan motivasi secara bersamaan. Ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya research gap yang perlu diuji kembali, terutama dalam konteks organisasi satpam binaan Polres yang memiliki pola pembinaan berbeda dengan satpam perusahaan swasta.

Selain itu, penelitian terkait kinerja satpam banyak dilakukan pada BUJP atau perusahaan swasta, sementara penelitian mengenai satpam yang tergabung dalam Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar (PASKA) masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik pembinaan, pola kerja, serta standar operasional PASKA berbeda dengan satpam yang bekerja di perusahaan komersial.

Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja satpam, sekaligus menjadi rekomendasi bagi PASKA dalam meningkatkan kualitas profesionalisme anggotanya.

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar ?
- b. Apakah kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar ?
- c. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar ?
- d. Apakah kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar ?

2. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak meluas dan tetap fokus pada tujuan penelitian, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut :

- a. Penelitian ini difokuskan pada anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar (PASKA) sebagai objek penelitian.
- b. Variabel yang dikaji meliputi kompetensi (X_1), kedisiplinan (X_2), dan motivasi (X_3) sebagai variabel independen serta kinerja anggota satpam (Y) sebagai variabel dependen.
- c. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja, tanpa membahas variabel lain di luar model penelitian.

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.
- d. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi, kedisiplinan dan motivasi secara simultan terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan atau anggota satuan pengamanan. Hasil penelitian ini dapat menambah literatur empiris, memperkuat temuan penelitian sebelumnya, serta menjadi referensi bagi akademisi dalam mengembangkan teori dan model penelitian yang relevan.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar (PASKA) dalam :

- 1) Mengevaluasi dan meningkatkan rogram pembinaan serta pelatihan kompetensi anggota.
- 2) Memperbaiki sistem kedisiplinan melalui pengawasan, penerapan aturan, dan penegakan etika profesi.
- 3) Merancang strategi peningkatan motivasi kerja melalui pemberian intensif, fasilitas pendukung, dan peluang pengembangan karier.

c. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya yang ingin mengkaji variabel kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi, maupun kinerja dalam konteks organisasi pengamanan atau instansi lain. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambah variabel, memperluas objek penelitian, atau menggunakan metode analisis yang berbeda.

D. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi terhadap kinerja anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian mengenai lokasi dan objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, data dan sumber data beserta alat yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian serta merupakan analisis terhadap data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan pengujian hipotesis beserta pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian tersebut beserta saran penelitian.

E. Landasan Teori

1. Kopetensi

a. Pengertian Kompetensi

Kompetensi merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi adalah *characteristics that underline effective and*

superior performance, yaitu karakteristik dasar pada seseorang yang berkaitan dengan efektifitas dalam bekerja.

Menurut Moehariono (2012:6), kompetensi adalah kemampuan seseorang yang dapat ditunjukkan dalam bentuk pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai standar.

Sementara itu, Wibowo (2016) menyatakan bahwa kompetensi merupakan seperangkat kemampuan yang mencakup aspek kognitif, afektif dan psikomotorik yang harus dimiliki seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki individu, baik berupa pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja yang berkontribusi terhadap pencapaian kinerja.

b. Indikator Kompetensi

Menurut Spencer dan Spencer (1993), indikator kompetensi meliputi :

1) Pengetahuan (*Knowledge*)

Pemahaman individu terhadap pekerjaan, tugas, dan SOP.

2) Keterampilan (*Skill*)

Kemampuan teknis maupun nonteknis untuk menjalankan tugas.

3) Motif (*Motives*)

Dorongan internal yang mempengaruhi perilaku kerja.

4) Sifat (*Traits*)

Karakteristik personal yang mempengaruhi cara seseorang bekerja.

5) Konsep Diri (*Self-concept*)

Nilai, keyakinan, dan sikap individu terkait pekerjaannya.

Untuk konteks satpam, kompetensi umumnya mencakup penguasaan SOP keamanan, kemampuan komunikasi, keterampilan penanganan situasi darurat, hingga kemampuan menggunakan alat keamanan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut beberapa ahli, kompetensi seseorang tidak muncul secara tiba-tiba tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain :

1) Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Moehariono (2012), kompetensi sangat dipengaruhi oleh Tingkat Pendidikan dan pelatihan yang diterima individu. Pelatihan yang sesuai dengan bidang kerja akan meningkatkan kemampuan teknis, pengetahuan, dan keterampilan.

2) Pengalaman Kerja

Wibowo (2016) menyatakan bahwa pengalaman kerja memperkaya kemampuan praktis seseorang dalam menghadapi permasalahan di lapangan. Semakin lama pengalaman kerja, semakin matang kompetensi individu.

3) Motivasi Internal

Menurut Spencer & Spencer (1933), motivasi menjadi faktor utama yang mendorong individu untuk mengembangkan kompetensinya melalui pembelajaran dan adaptasi kerja.

4) Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat mempercepat pengembangan kompetensi melalui dukungan fasilitas, kerja sama tim, dan iklim organisasi.

5) Sikap dan Kepribadian

Sikap positif, disiplin, dan tanggung jawab turut membentuk kompetensi individu (Mangkunegara, 2013).

d. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja

Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karena pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai akan mampu menyelesaikan tugas secara efektif. Penelitian Gusfarino (2022) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja satpam. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki anggota satpam, maka semakin baik kinerja yang dihasilkan.

2. Kedisiplinan

a. Pengertian Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan sikap dan perilaku seseorang karyawan untuk menaati aturan organisasi serta menjalankan tanggung jawab dengan penuh kesadaran. Menurut Hasibuan (2016:193), disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua aturan perusahaan dan norma yang berlaku.

Menurut Siagian (2013), disiplin adalah bentuk pelatihan yang menghasilkan kepatuhan, keteraturan, dan pengendalian diri yang baik dalam bekerja. Sedangkan Mangkunegara (2013) mendefinisikan disiplin sebagai upaya untuk mendorong pegawai mengikuti aturan dan prosedur kerja agar tercapai efektifitas dan efisiensi. Berdasarkan pendapat di atas kedisiplinan dapat diartikan sebagai sikap taat terhadap aturan kerja, tepat waktu, serta bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

b. Indikator kedisiplinan

Menurut Hasibuan (2016), indikator disiplin meliputi :

- 1) Kehadiran (*attendance*)
- 2) Ketaatan terhadap aturan kerja
- 3) Ketaatan terhadap SOP dan instruksi atasan
- 4) Tanggung jawab terhadap pekerjaan
- 5) Etika dan perilaku kerja

Sementara itu, menurut Mangkunegara (2013) menambahkan bahwa disiplin juga mencakup disiplin preventif, korektif, dan progresif.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kedisiplinan

Menurut pada ahli, tingkat kedisiplinan seorang karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut :

1) Tujuan dan Kemampuan

Menurut Hasibuan (2016), tujuan organisasi yang jelas dan kemampuan kerja yang sesuai akan meningkatkan kedisiplinan karena karyawan memahami arah kerja dan mampu melaksanakannya.

2) Keteladanan Pimpinan

Hasibuan (2016) menegaskan bahwa pimpinan harus menjadi teladan dalam disiplin, karena perilaku pimpinan akan ditiru oleh bawahan.

3) Balas Jasa (Kompensasi)

Menurut Mangkunegara (2013), kompensasi yang adil akan meningkatkan kepatuhan dan kedisiplinan pegawai terhadap peraturan.

4) Pengawasan (Waskat)

Pengawasan yang efektif akan meningkatkan kesadaran karyawan untuk bekerja disiplin (Siagian, 2013).

5) Sanksi Hukuman

Hasibuan (2016) menyatakan bahwa sanksi yang tegas dan konsisten akan menimbulkan efek jera bagi pelanggaran disiplin.

6) Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kerja yang harmonis antar pegawai dan pimpinan dapat meningkatkan kesadaran disiplin (Siagian, 2013).

d. Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kinerja

Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja. Pegawai yang disiplin akan bekerja sesuai jadwal, mengikuti SOP, dan menyelesaikan tugas dengan benar. Penelirian Muzakir dkk. (2023) menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja security.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan anggota satpam, semakin baik pula kualitas kinerja mereka.

3. Motivasi

a. Pengertian Motivasi

Motivasi adalah dorongan yang menyebabkan seseorang bertindak untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Robbins dan Judge (2015), motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan.

Menurut Herzberg (1993), motivasi muncul dari dua faktor yaitu faktor pendorong (*motivator*) dan faktor pemelihara (*hygiene*).

Sementara itu, Maslow (1943) menyatakan bahwa motivasi timbul karena adanya hierarki kebutuhan manusia, mulai dari kebutuhan fisiologis hingga aktualisasi diri.

Kesimpulannya, motivasi adalah kekuatan internal maupun eksternal yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik.

b. Indikator Motivasi

Menurut teori Herzberg dan Maslow, indikator motivasi dapat meliputi :

- 1) Kebutuhan fisiologis (gaji, fasilitas)
- 2) Keamanan kerja
- 3) Kebutuhan sosial (hubungan rekan kerja)
- 4) Penghargaan (pengakuan, apresiasi)
- 5) Pengembangan diri dan karier

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi

Motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor baik dari dalam maupun luar individu, antara lain :

1) Kebutuhan Individu

Menurut Maslow (1943), motivasi timbul karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, mulai dari kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan, hingga aktualisasi diri.

2) Faktor Intrinsik dan Ekstrinsik

Menurut Herzberg (1959) dalam teori dua faktor :

- a) Faktor motivator : prestasi, pengakuan, tanggung jawab, dan pengembangan karier.
- b) Faktor hygiene : gaji, kondisi kerja, kebijakan organisasi, dan hubungan kerja.

3) Kompensasi dan Intensif

Hasibuan (2016) menyatakan bahwa kompensasi yang layak akan meningkatkan motivasi dan semangat kerja.

4) Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja yang nyaman akan meningkatkan motivasi dan semangat kerja.

5) Gaya Kepemimpinan

Siagian (2013) menjelaskan bahwa kepemimpinan yang suportif dan komunikatif mampu meningkatkan motivasi kerja pegawai.

6) Kesempatan Pengembangan Karir

Menurut Robbins & Judge (2015), peluang promosi dan pengembangan karier sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja.

d. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja

Karyawan yang memiliki motivasi tinggi akan bekerja dengan lebih semangat, produktif, dan bertanggung jawab. Penelitian Suryani dkk. (2024) menunjukkan bahwa motivasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dalam konteks satpam, motivasi dapat mempengaruhi kesiapan dalam menjaga keamanan dan merespon kondisi darurat.

4. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Bernardin & Russell (2013), kinerja adalah catatan hasil atau prestasi dari fungsi pekerjaan tertentu dalam periode waktu tertentu.

Menurut Mangkunagara (2013), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai pegawai sesuai tanggung jawab.

Mathis dan Jackson (2011) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan dukungan lingkungan kerja.

Menurut Bernardin & Russell (2013), kinerja (*performance*) adalah *the record of outcomes produced on a specified job function during a specified time period*, yaitu catatan hasil pekerjaan seseorang dalam periode tertentu. Definisi ini menekankan bahwa kinerja bukan hanya aktivitas, tetapi hasil nyata (*outcomers*) yang dapat diukur.

Sementara itu, Mangkunegara (2013) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Definisi ini menekankan dua dimensi utama, yaitu kualitas dan kuantitas hasil kerja.

Menurut Amstrong & Baron (1998), kinerja adalah tentang tujuan organisasi melalui perilaku kerja yang efektif, di mana kinerja tidak hanya mencakup hasil akhir, tetapi juga perilaku dan kompetensi yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut. Dengan demikian, kinerja bukan sekedar output, tetapi juga proses dan kemampuan yang melandasinya.

Sedarmayanti (2017) menambahkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh integrasi antara kemampuan, kemauan, energi,

teknologi yang digunakan, kompensasi, dan lingkungan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja bukan hanya faktor individual, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi dan lingkungan kerja.

Selain itu, Mathis & Jackson (2011) menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan dukungan lingkungan (*environment*). Ketiga faktor tersebut harus dimiliki pegawai agar dapat menghasilkan kinerja optimal.

Dengan demikian, berdasarkan berbagai pendapat tersebut, kinerja dapat disimpulkan sebagai hasil kerja pegawai yang dipengaruhi oleh kemampuan, usaha atau motivasi kerja, dan dukungan organisasi. Dalam konteks anggota satpam, kinerja mencakup kualitas layanan pengamanan, ketepatan waktu, kepatuhan terhadap SOP, kemampuan menangani situasi darurat, serta kerja sama dalam tim.

b. Indikator Kinerja

Bernardin & Russell (2013) menyebutkan enam indikator kerja, yaitu :

- 1) *Quality* (kualitas kerja)
- 2) *Quantity* (kualitas kerja)
- 3) *Timeliness* (ketepatan waktu)
- 4) *Cost-effectiveness* (efisiensi)
- 5) *Need for supervision* (kemandirian)
- 6) *Interpersonal impact* (kerja sama)

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut berbagai literatur manajemen, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu :

1) Kemampuan (*Ability*)

Menurut Mathis & Jackson (2011), kemampuan merupakan faktor pertama yang mempengaruhi kinerja. Kemampuan mencakup kompetensi teknis, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang dimiliki pegawai. Pegawai dengan kemampuan tinggi akan lebih mudah menyelesaikan tugas sesuai standar.

2) Motivasi (*Motivation*)

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang membuat seseorang bekerja lebih giat dan berkomitmen. Robbins & Judge (2015) menjelaskan bahwa motivasi mencakup intensitas, arah, dan ketekunan perilaku dalam mencapai tujuan.

Menurut Herzberg (1959) dalam *Two Factor Theory*, Motivasi dipengaruhi oleh :

a) Faktor motivator (prestasi, pengakuan, tanggung jawab, perkembangan karier)

b) Faktor hygiene (gaji, kebijakan perusahaan, kondisi kerja)

3) Disiplin Kerja (*Work Discipline*)

Disiplin kerja merupakan faktor penting yang menentukan apakah pegawai dapat bekerja sesuai aturan. Hasibuan (2016) menyebutkan bahwa disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan dan norma yang berlaku.

Indikator disiplin meliputi :

- a) Kehadiran
- b) Ketepatan waktu
- c) Kepatuhan terhadap SOP
- d) Kesiapan kerja
- e) Tanggung jawab
- f) Etika dan perilaku

4) Lingkungan Kerja (*Work Environment*)

Menurut Sudarmayanti (2017), lingkungan kerja yang kondusif akan meningkatkan kenyamanan dan produktifitas pegawai. Lingkungan kerja meliputi kondisi fisik (penerangan, suhu, peralatan kerja), maupun lingkungan non fisik (hubungan kerja, iklim organisasi, budaya kerja)

5) Kepemimpinan (*Leadership*)

Gaya kepemimpinan sangat mempengaruhi perilaku dan kinerja pegawai. Menurut Siagian (2013), pemimpin yang efektif mampu memberikan arahan, motivasi, dan keteladanan. Gaya kepemimpinan yang komunikatif, menghargai bawahan, dan tegas dalam aturan dapat meningkatkan kinerja.

6) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi adalah imbalan yang diterima pegawai atas pekerjaan yang telah dilakukan. Hasibuan (2016) menjelaskan

bahwa kompensasi yang adil adalah kompetitif dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja.

F. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah uraian dari penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian yang akan diteliti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil
1.	Muzakir, Tripoli, Isbah, dkk. (2023)	Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Security Port PT Mifa Bersaudara	Analisis Regresi Linier Berganda	Pelatihan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja security.
2.	Gusfarino, G. (2022)	Analisis Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Satuan Pengamanan (Studi pada PT Gemilang Krida Perkasa)	Analisis Regresi Linier Berganda	Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota satuan pengamanan.
3.	Suryanti, Falah & Fauzi	Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan	Analisis Regresi Linier	Kompetensi dan motivasi berpengaruh signifikan; disiplin kerja tidak

	(2024)	Motivasi terhadap Kinerja Bendahara Organisasi Perangkat Daerah	Berganda	signifikan; secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan.
4.	Sofia, Ningsih & Rosalina (2024)	Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Satpam PTPN 1 Pulau Tiga	Analisis Regresi Linier Berganda	Disiplin kerja dan pelatihan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja satpam.
5.	Mentari, R.R. (2013)	Analisis Pengaruh Rekrutmen dan Kompetensi terhadap Kinerja Satpam (Studi pada PT Bina Area Persada Surabaya)	Analisis Regresi Linier Berganda	Rekrutmen dan kompetensi berpengaruh positif signifikan; kompetensi menjadi variabel yang paling dominan.
6.	Syahnego, Agrasadya & Sunarto (2024)	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Nusa Elang Satria Divisi Security Jakarta Selatan	Analisis Regresi Linier Berganda	Motivasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan baik secara persial maupun simultan; $R^2 = 34,2\%$.
7.	Anggraeni (2024)	Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Abbott Indonesia	Analisis Regresi Linier Berganda	Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
8.	JSMD	Pengaruh	Analisis	Motivasi dan disiplin

(2024)	Kompetensi, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Room Division V Hotel Bandung)	Regresi Linier Berganda	kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
--------	--	-------------------------	--

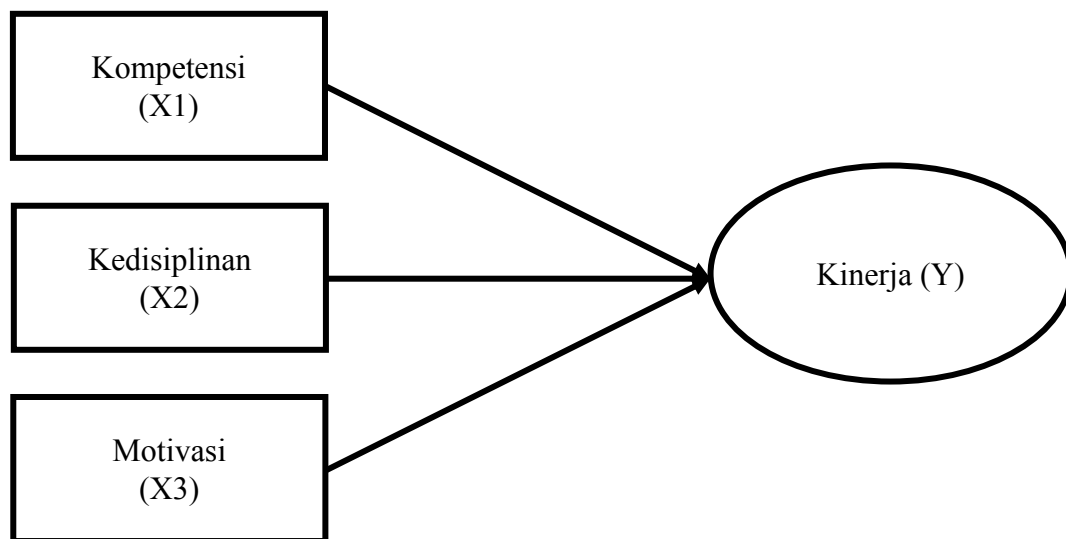
Tabel 2.2 Research Gap

No	Arah Hipotesis/Hasil Penelitian	Berpengaruh Signifikan	Berpengaruh Tidak Signifikan
1.	Pelatihan & Disiplin → Kinerja (Muzakir dkk., 2023)	Disiplin signifikan	-
2.	Kompetensi → Kinerja (Gusfarino, 2022)	Kompetensi signifikan	-
3.	Kompetensi, Disiplin, Motivasi → Kinerja (Suryanti dkk., 2024)	Kompetensi & motivasi signifikan	Disiplin tidak signifikan
4.	Disiplin kerja → Kinerja satpam (Sofia dkk., 2024)	Disiplin signifikan	-
5.	Rekrutmen & Kompetensi → kinerja (Mentari, 2013)	Kompetensi signifikan	-
6.	Motivasi & Disiplin → kinerja (Syahnego dkk., 2024)	Motivasi & disiplin signifikan	-
7.	Motivasi & Disiplin → Kinerja (Anggraeni, 2024)	Disiplin signifikan	Motivasi tidak signifikan

8.	Kompetensi, Motivasi & Disiplin → Kinerja (JSMD, 2024)	Motivasi & Disiplin signifikan	KOmpetensi tidak signifikan
----	--	--------------------------------	-----------------------------

G. Kerangka Pemikiran

Untuk memberikan gambaran yang jelas dalam penelitian ini diberikan kerangka pikir. Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang membuahkan hipotesis (Sugiyono, 2010;92). Berdasarkan teori yang telah dipaparkan di atas, maka pengaruh dari masing-masing variabel tersebut dapat digunakan dalam model paradigma seperti yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran
 Sugiyono (2010), Spencer & Spencer (1993), Hasibuan (2016), Herzberg (1993),
 Bernardin & Russell (2013)

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian dimana memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut (Arikunto, 2006). Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu hipotesis yang dianjurkan dalam penelitian ini adalah :

H₁ : Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.

H₂ : Kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.

H₃ : Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar.

I. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yaitu pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel menggunakan data numerik dan analisis statistik.

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, karena terdapat lebih dari satu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen.

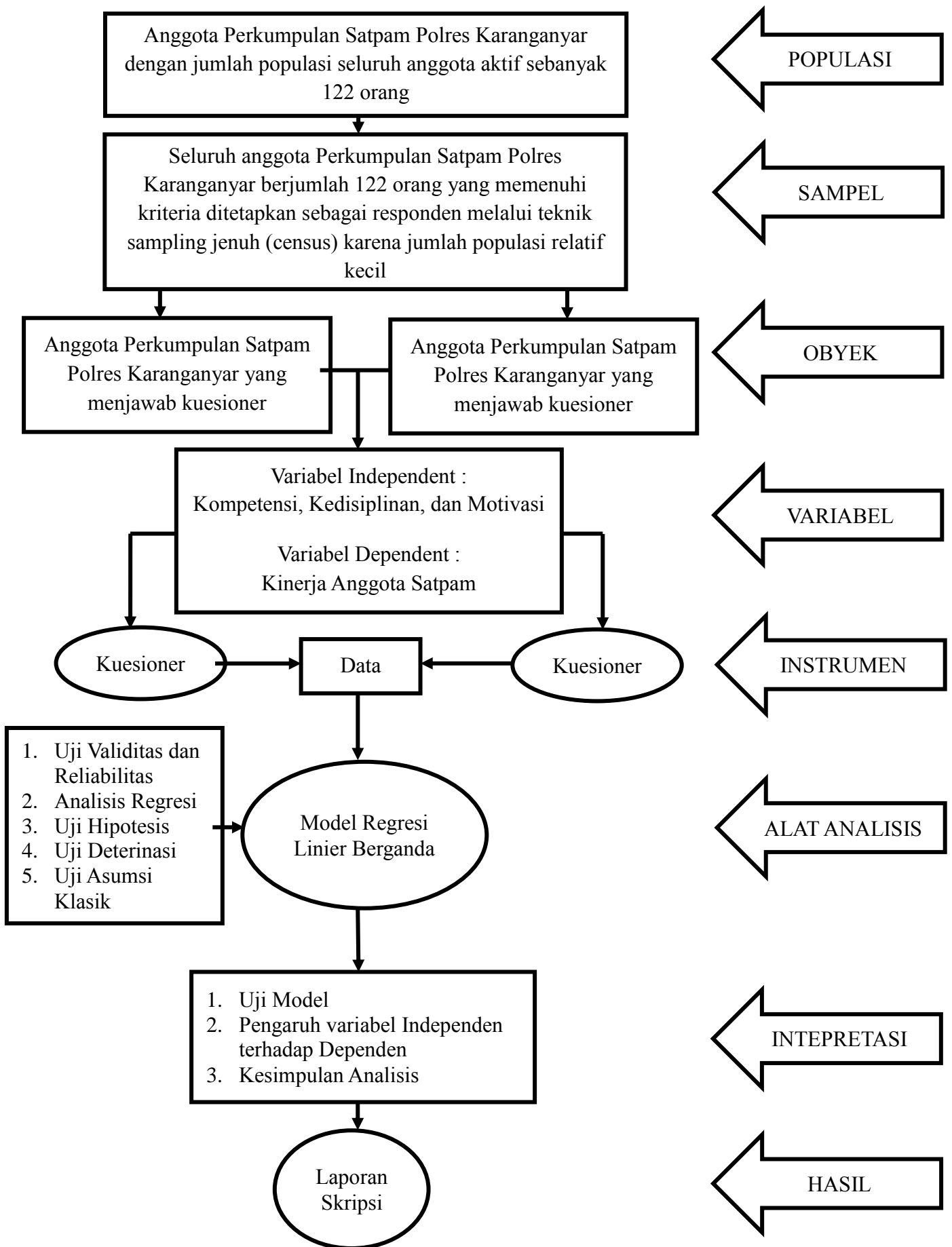
J. Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian dilakukan pada Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar (PASKA) yang berlokasi di Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah.

Waktu penelitian direncanakan mulai November 2025 - Januari 2026, meliputi tahap persiapan, penyebaran kuesioner, pengolahan data, dan penyusunan laporan penelitian.

K. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan kerangka kerja atau rencana studi yang digunakan untuk mengumpulkan atau menganalisis data.



Gambar 2.2 Desain Penelitian

L. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar (PASKA) yang masih aktif pada tahun 2025.

Berdasarkan data internal PASKA tahun 2025, jumlah anggota aktif sebanyak 120 orang. Seluruh anggota tersebut memiliki karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, yaitu sebagai anggota satpam yang melaksanakan tugas pengamanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku di lingkungan Polres Karanganyar. Oleh karena itu, seluruh anggota aktif PASKA tahun 2025 ditetapkan sebagai populasi dalam

2. Sampel

Sampel merupakan Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan sebagai objek penelitian (Sugiyono, 2019). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini Adalah sampling jenuh (census), yaitu Teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Teknik sampling jenuh digunakan karena jumlah populasi relative kecil dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau oleh peneliti, sehingga seluruh anggota PASKA yang aktif dijadikan sebagai responden

penelitian. Selain itu, penggunaan sampling jenuh bertujuan untuk memperoleh data yang lebih akurat dan merepresentasikan kondisi populasi secara menyeluruh tanpa adanya bias pemilihan sampel.

Berdasarkan data internal PASKA tahun 2025, jumlah anggota aktif Adalah 120 orang. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota PASKA yang aktif sebanyak 120 responden.

M. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (Bebas)

- 1) Kompetensi (X_1)
- 2) Kedisiplinan (X_2)
- 3) Motivasi (X_3).

b. Variabel Dependen (Terikat)

- 1) Kinerja Anggota Satpam (Y).

2. Definisi Operasional Variabel

a. Kompetensi (X_1)

Kemampuan anggota satpam yang mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap dan karakteristik personal. Indikator : Spencer & Spencer (1993).

- 1) Pengetahuan kerja
- 2) Keterampilan kerja
- 3) Motif

- 4) Sifat
- 5) Konsep diri

b. Kedisiplinan (X_2)

Tingkat kepatuhan satpam terhadap aturan, SOP, jadwal dan tanggung jawab. Indikator : Hasibuan (2016).

- 1) Kehadiran
- 2) Ketaatan aturan
- 3) Ketaatan SOP
- 4) Tanggung jawab
- 5) Etika kerja

c. Motivasi (X_3)

Dorongan internal maupun eksternal yang mempengaruhi semangat kerja satpam. Indikator : Herzberg & Maslow.

- 1) Kebutuhan fisiologis
- 2) Keamanan kerja
- 3) Hubungan sosial
- 4) Penghargaan
- 5) Pengembangan diri

d. Kinerja (Y)

Hasil kerja anggota satpam secara kualitas, kuantitas, dan tanggung jawab. Indikator : Bernardin & Russell (2013).

- 1) Kualitas kerja
- 2) Kuantitas kerja
- 3) Ketepatan waktu

- 4) Efisiensi
- 5) Kemandirian
- 6) Kerja sama

N. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Diperoleh melalui kuesioner yang diberikan langsung kepada anggota PASKA.

b. Data Sekunder

Meliputi :

- 1) Profil PASKA
- 2) Data struktur organisasi
- 3) Jumlah anggota
- 4) Literatur dan jurnal pendukung

O. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi diarahkan pada kegiatan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkannya hubungan antara aspek dalam fenomena tersebut.

2. Kuesioner

Kuesioner yaitu penyebaran angket kuesioner tertutup berupa daftar pertanyaan mengenai masalah yang akan diteliti yang ditujukan kepada para Anggota Perkumpulan Satpam Polres Karanganyar yang menjadi sampel penelitian.

Daftar berisi pertanyaan-pertanyaan tentang pokok permasalahan yang diteliti yang disusun berjenjang berdasarkan urutan skala lima, yaitu 1,2,3,4,5 dan mempunyai kriteria jawaban sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Setuju = Skor 5
- b. Jawaban Setuju = Skor 4
- c. Jawaban Netral = Skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju = Skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju = Skor 1

P. Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Agar kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur yang baik, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Instrumen yang valid dan reliabel akan menghasilkan data yang akurat, stabil, serta mampu mengukur variabel penelitian secara tepat.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana item pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang hendak

diteliti. Suatu item dinyatakan valid apabila item tersebut mampu menunjukkan hubungan yang signifikan dengan skor total variabelnya. Pengujian dilakukan menggunakan teknik Corrected item-Total Correlation pada software SPSS.

Kriteria :

- 1) $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ($n=120, \alpha = 0,05 \rightarrow r \text{ tabel} \pm 0,176$) \rightarrow VALID
- 2) $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} \rightarrow$ tidak valid dan dibuang

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi atau keajegan suatu instrumen. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil pengukuran yang sama jika digunakan berulang kali. Pengujian dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha pada SPSS.

Kriteria :

- 1) $\alpha > 0,70 \rightarrow$ reliabel
- 2) $\alpha < 0,70 \rightarrow$ tidak reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan kelayakan model regresi linier berganda, dilakukan beberapa uji asumsi klasik sebagai berikut :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test dan Normal P-P Plot.

Kriteria :

- 1) $\text{Sig.} > 0,05 \rightarrow$ data normal

2) Sig. < 0,05 → data tidak normal

b. Uji Multi Kolinearitas

Uji ini bertujuan mengetahui apakah terjadi korelasi antar variabel independen. Indikator yang digunakan adalah nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Kriteria :

- 1) Tolerance > 0,10 dan VIF < 10 → tidak terjadi multikolinearitas
- 2) Tolerance < 0,10 dan VIF > 10 → terjadi multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan memastikan bahwa varians residual bersifat konstan (homoskedastis). Pengujian dilakukan menggunakan Uji Glejser dan Scatterplot.

Kriteria (Glejser) :

- 1) Sig. > 0,05 → tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Sig. < 0,05 → terjadi heteroskedastisitas

d. Uji Auto Korelasi

Digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara residual satu dengan residual lainnya. Pengujian menggunakan Durbin-Watson Test.

Kriteria umum :

Nilai DW 1,55 – 2,46 → tidak ada autokorelasi

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (Kompetensi,

Kedisiplinan, dan Motivasi) terhadap variabel dependen (Kinerja Anggota Satpam). Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda melalui bantuan program SPSS.

a. Analisa Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji arah dan besar pengaruh variabel independen secara simultan maupun parsial terhadap variabel dependen. Persamaan umum regresi yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja Anggota Satpam

X₁ : Kopetensi

X₂ : Kedisiplinan

X₃ : Motivasi

a : konstanta

b₁, b₂, b₃ : koefisien regresi

e : error (residual)

interpretasi :

- 1) Koefisien b₁ menunjukkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja.
- 2) Koefisien b₂ menunjukkan pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja.
- 3) Koefisien b₃ menunjukkan pengaruh motivasi terhadap kinerja.

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) $\text{Sig} < 0,05 \rightarrow H_a$ diterima \rightarrow variabel berpengaruh signifikan
- 2) $\text{Sig} > 0,05 \rightarrow H_o$ diterima \rightarrow variabel tidak berpengaruh

Dengan nilai t hitung dan t tabel :

- 1) $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} \rightarrow$ signifikan
- 2) $t \text{ hitung} < t \text{ tabel} \rightarrow$ tidak signifikan

(t tabel diperoleh dari $df = n - k$; $\alpha = 0,05$)

Hipotesis yang diuji :

H_1 : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota satpam.

H_2 : Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota satpam.

H_3 : motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggota satpam.

Jika hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$ untuk masing-masing variabel, maka ketiga hipotesis diterima.

c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel independen secara bersama-sama (X_1 , X_2 , X_3) terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- 1) Dengan nilai signifikansi (Sig) :

- a. $\text{Sig} < 0,05 \rightarrow$ Model signifikan \rightarrow X1, X2, X3 berpengaruh simultan terhadap Y
 - b. $\text{Sig} > 0,05 \rightarrow$ tidak signifikan
- 2) Dengan nilai F hitung dan F tabel :
- a. F hitung $>$ F tabel \rightarrow signifikan
 - b. F hitung $<$ F tabel \rightarrow tidak signifikan

Hipotesis simultan :

H₄ : Kompetensi, Kedisiplinan, dan Motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota satpam.

Jika nilai F menghasilkan signifikansi $<$ 0,05, maka hipotesis H₄ diterima.

4. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Interpretasi :

- a. Nilai R² (0-1) : Semakin mendekati 1, semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Nilai Adjusted R² digunakan ketika penelitian memiliki lebih dari satu variabel independen, karena nilai tersebut lebih stabil.

Makna dalam konteks penelitian :

- a. Jika nilai R² = 0,65 \rightarrow Artinya 65% variasi kinerja satpam dijelaskan oleh kompetensi, kedisiplinan, dan motivasi.
- b. Sisanya (35%) dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, N., & Agung, C. R. (2024). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Abbott Indonesia. *Kompleksitas: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 45–54.
- Armstrong, M., & Baron, A. (1998). *Performance management: The new realities*. Institute of Personnel and Development.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management: An experiential approach* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Gusfarino, M. (2022). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja satpam pada PT. X Medan. *Jurnal Ilmiah Mekhanai*, 5(2), 115–122.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- JSMD. (2024). Pengaruh kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Journal of Strategic Management and Development (JSMD)*, 5(2), 112–121.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human resource management* (13th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Muzakir, S., Apriyani, D., & Hambali, A. (2023). Pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja security pada PT XL Axiata Tbk. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–52.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior* (16th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Suryanti, R., Widodo, T., & Pratama, H. (2024). Pengaruh kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 9(2), 89–98.

Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (5th ed.). PT RajaGrafindo Persada.