

**PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA
PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3)
BALIKPAPAN**

Oleh: Ovigeria Subroto Sinaga, Bela Gustina Gessong
STIE Madani Balikpapan
ovigeria@stiemadani.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan dan pelatihan di PT PLN UP3 Balikpapan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan berlandaskan data kualitatif karyawan dan dalam pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Semasa pandemi ini kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh PLN UP3 Balikpapan adalah pegawai tidak biasa fokus pada diklat yang diikuti karena pelaksanaan yang dilakukan secara digital learning dimana pegawai mengikuti diklat tersebut dari kantor, sehingga para pegawai masih mengerjakan pekerjaannya dan tidak fokus dalam diklat. Hasil penelitian yang didapatkan yakni secara parsial tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun secara simultan kedua variabel ini berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Kinerja Karyawan, Regresi Berganda

PENDAHULUAN

Perusahaan bukan hanya dilihat dari besaran tingkat yang dimiliki, namun dilihat dari ketersediaan karyawan yang memiliki kinerja berkualitas. Namun perusahaan melihat dari pola pikir, maupun sumber daya manusia yang sangat sehat. Maka dari itu perusahaan harus memiliki kemampuan dan kerja yang sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh sebuah perusahaan itu sendiri dan tuntutan dunia kerja. Keberhasilan perusahaan dipengaruhi beberapa faktor penting salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia.

Adapun usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya ialah dengan memberikan dorongan, baik dilihat kualitas pengetahuan ataupun keterampilan. Perusahaan dapat memperhatikan dari tingkat pendidikan dan pelatihan karyawan.

Tingkat pendidikan seseorang karyawan semakin tinggi, maka diharapkan memiliki tingkat produktivitas kerjan yang tinggi pula. Secara umum karyawan mempunyai tingkat pendidikan formal maupun informal yang lebih tinggi pada dasarnya memiliki wawasan yang lebih luas.

Disamping tingkat pendidikan, perusahaan juga perlu memberikan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan yang langsung dihadapi oleh karyawan. Dalam pelatihan yang diberikan pada karyawan dimana pastinya akan mendorong karyawan bekerja lebih giat lagi. Hal ini dikarenakan karyawan yang telah mengetahui dengan baik tugas dan tanggung jawab akan berusaha mencapai tingkat moral kerja yang lebih tinggi.

Tingkat pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk dilakukan dikarenakan keduanya merupakan hal yang sangat penting digunakan perusahaan untuk meningkatkan keahlian karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

PT. PLN (Persero) UP3 Balikpapan dalam menjalankan tugas selalu meningkatkan para pekerjanya untuk mengkondisikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat semakin lebih baik dari tahun ke tahun sehingga membuat para masyarakat merasa lebih puas. Semasa pandemi ini kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh PLN UP3 Balikpapan adalah pegawai tidak biasa fokus pada pendidikan dan latihan (diklat) yang diikuti karena pelaksanaan yang dilakukan secara *digital learning* dimana pegawai mengikuti diklat tersebut dari kantor, sehingga para pegawai masih mengerjakan pekerjaannya dan tidak fokus dalam diklat yang diikutinya.

Berkaitan dengan hal di atas maka penulis mencoba melihat bagaimana dampak atau pengaruh tingkat pendidikan dan kegiatan pelatihan terhadap kinerja karyawan di lingkungan PLN unit UP3 Balikpapan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada instansi Perusahaan Listrik Negara (PLN) pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) di Balikpapan. Penelitian dilaksanakan sekitar semester pertama pada tahun 2022.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Propotional Random Sampling*. Teknik ini yaitu dalam pengambilan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori dalam populasi penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil menggunakan pendekatan formulasi Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana:

N adalah jumlah Populasi

N adalah jumlah sampel.

e adalah Batas toleransi kesalahan yang digunakan adalah 10%,

Populasi atau jumlah karyawan yang bekerja pada UP3 sejumlah 100 orang karyawan. Sehingga jumlah karyawan yang dijadikan sampel menurut formulasi Slovin yaitu sejumlah:

$$n = \frac{100}{1+100.(0,1)^2} = \frac{100}{2} = 50 \text{ orang}$$

Untuk keperluan olah data penulis hanya menggunakan 30 data responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pernyataan dari setiap instrumen variabel kepada responden agar dapat direspon. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari jawaban responden (Sugiyono, 2015:142).

Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur akan diuraikan menjadi indikator dalam variabel. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari jawaban responden (Sugiyono, 2015:142). Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert. Dimana skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur akan diuraikan menjadi indikator dalam variabel. Indikator itulah yang akan digunakan sebagai pengukuran dalam menyusun item-item instrumen yang di dalamnya berupa pernyataan. Untuk keperluan kuantitatif, jawaban dari setiap instrumen peneliti akan memberikan skor sebagai berikut:

Sangat Setuju (**SS**) diberi skor 5

Setuju (**S**) diberi skor 4

Netral (**N**) diberi skor 3

Tidak Setuju (**TS**) diberi skor 2

Sangat Tidak Setuju (**STS**) diberi skor 1

Kusioner disusun menjadi 3 variabel yaitu X_1 , X_2 , dan Y . X_1 adalah variabel Tingkat Pendidikan, X_2 adalah variabel Pelatihan sedangkan Y adalah variabel Kinerja. Variabel X_1

memiliki 5 butir pertanyaan, X_2 memiliki 11 butir pertanyaan sedangkan variabel Y memiliki 7 butir pertanyaan.

Kuisisioner yang telah terkumpul nantinya akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu.

1. Uji Validitas

Menurut Sukojo Efferin (2012) validasi data adalah “kebenaran” bagian data yaitu dimana dilihat sejauh mana sebuah data secara akurat menggambarkan fenomena sosial yang dirujuk. Penulis akan menggunakan uji reliabilitas Pearson untuk menguji angket.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sujoko Efferin (2012) reliabilitas data merupakan sejauh mana konsistensi kategorisasi data jika dilakukan oleh peneliti yang lain atau oleh peneliti yang sama dalam kejadian yang berbeda. Uji reliabilitas pada suatu penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach Alpha. Penulis berharap agar hasil uji atas instrumen penelitian melalui memenuhi kriteria valid dan reliabel.

Selanjutnya untuk mengetahui dampak atau pengaruh variabel Tingkat Pendidikan (X_1), variabel Pelatihan (X_2) terhadap variabel Kinerja (Y) seperti tujuan penelitian ini, maka penulis menyusun suatu formulasi regresi linier berganda. Regersi linier berganda yaitu sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi linier berganda, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X_1 dan X_2 akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Penulis menyusun persamaan regresi linier sederhana menjadi:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja (nilai yang diprediksikan)

X_1 : Tingkat Pendidikan

X_2 : Pelatihan

α : Konstanta (nilai Y apabila X_1 dan $X_2 = 0$)

$\beta_{1,2}$: Koefisien Regresi (nilai peningkatan maupun penurunan)

e : Kesalahan

Penulis selanjutnya mencari nilai α dan β menggunakan bantuan *software* SPSS. Melalui perangkat lunak ini penulis juga melakukan uji validitas dan reliabelitas serta pengujian terhadap koefisien regresi. Pengujian tersebut antara lain:

1. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

Jika dilihat dari kata dasarnya “normal”, uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dilakukan memiliki distribusi yang baik atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu:

- a) Jika nilai signifikansi $>$ dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $<$ dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial tingkat pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengujian dilakukan dengan hipotesis :

- a) H_a diterima dan H_o ditolak apabila t hitung $>$ t tabel, artinya secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b) H_a ditolak dan H_o diterima apabila t hitung \leq t tabel, artinya secara parsial variabel bebas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan nilai Sig. pada *output* SPSS, dimana nilainya harus lebih kecil dari signifikansi (α) yang digunakan.

3. Uji Hipotesis Simultan (Uji F/Uji Fisher)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah tingkat pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan atukah tidak terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini digunakan *software* SPSS sebagai alat bantu hitung pengujian. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Apabila F hitung $>$ F tabel maka H_o ditolak dan H_a diterima, berarti variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b) Apabila F hitung \leq F tabel maka H_o diterima dan H_a ditolak berarti variabel bebas secara simultan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan nilai Sig. pada *output* SPSS, dimana nilainya harus lebih kecil dari signifikansi (α) yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan nilai signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasar penentuan jumlah sampel yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, penulis merencanakan akan mengambil sejumlah 50 sampel, namun dalam perkembangannya jumlah kuisioner yang kembali kepada penulis sejumlah 56 kuisioner. Adapun karakteristik responden yang mengembakikan kuisioner sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Pria	40	71.4%
2	Wanita	16	28.6%
	Jumlah	56	100%

Sumber: Data Responden

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA/SMK	25	44.6%
2	D1/D3	21	37.5%
3	S1	10	17.9%
	Jumlah	56	100%

Sumber : Data responden dan data diolah

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Umur

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	20-30 Tahun	35	62.5%
2	31-40 Tahun	14	25%
3	41-60 Tahun	7	12.5%
	Jumlah	56	100%

Sumber : Data responden dan data diolah

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	1-10 Tahun	39	69.6%
2	11-20 Tahun	10	17.9%
3	21-35 Tahun	7	12.5%
	Jumlah	56	100%

Sumber : Data responden dan data diolah

Dari 56 data yang diperoleh dari 50 yang direncanakan berdasar fotrmulasi Slovin, penulis hanya menggunakan 30 data responden sebagai bahan analisis. Hal ini dilakukan agar sebaran data responden lebih merata.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Angket

a. Uji Validitas

Uji validitas angket penulis lakukan menggunakan Uji Validitas Pearson. Kriteria yang harus dipenuhi menggunakan uji Pearson adalah :

Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel:

1. Jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel, maka item pertanyannya dinyatakan valid
2. Jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Membandingkan nilai Sig. (2-tailed) pada probabilitas 0,05 atau 5%

1. Jika nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan Pearson Correlation positif, maka item pertanyaan valid
2. Jika nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05 dan Pearson Correlation negatif, maka item pertanyaan tidak valid
3. Jika nilai Sig. (2-tailed) $>$ 0,05, maka item pertanyaan tidak valid

Hasil uji validitas menggunakan SPSS sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pendidikan (X₁)

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.1	0,770	0,279	Valid
X1.2	0,828	0,279	Valid
X1.3	0,653	0,279	Valid
X1.4	0,863	0,279	Valid
X1.5	0,808	0,279	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan berkaitan tingkat pendidikan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang artinya semua item tersebut valid.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pelatihan (X)

Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X2.1	0,813	0,279	Valid
X2.2	0,801	0,279	Valid
X2.3	0,798	0,279	Valid
X2.4	0,801	0,279	Valid
X2.5	0,870	0,279	Valid
X2.6	0,434	0,279	Valid
X2.7	0,860	0,279	Valid
X2.8	0,730	0,279	Valid
X2.9	0,685	0,279	Valid
X2.10	0,918	0,279	Valid
X2.11	0,714	0,279	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan berkaitan pelatihan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang artinya semua item tersebut valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)

Item	r- hitung	r- tabel	Keterangan
Y1	0, 813	0, 279	Valid
Y2	0, 881	0, 279	Valid
Y3	0, 708	0, 279	Valid
Y4	0, 775	0, 279	Valid
Y5	0, 920	0, 279	Valid
Y6	0, 659	0, 279	Valid
Y7	0, 719	0, 279	Valid

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan berkaitan kinerja memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang artinya semua item tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas angket penulis lakukan menggunakan Uji Cronbach Alpha. Kriteria yang harus dipenuhi menggunakan uji Cronbach Alpha adalah jika nilai Cronbach Alpha $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas angket tersaji pada tabel berikut

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

NO.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Tingkat Pendidikan (X_1)	0,836	Reliabel
2.	Pelatihan (X_2)	0,928	Reliabel
3.	Kinerja (Y)	0,891	Reliabel

Sumber : Hasil Output SPSS

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel $> 0,60$ artinya instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat reliabilitas dan dapat diandalkan.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian

ini menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S), dengan kriteria yang digunakan yaitu signifikansi > 0,05 maka distribusi data dikatakan normal . Berikut ini merupakan hasil dari uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S):

Tabel 9. Hasil Uji Normalitaas Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Predicted Value
N		30
Normal Parameters	Mean	0.0000
	Std. Deviation	3,08
Most Extreme Difference	Absolute	0.070
	Positive	0.053
	Negative	-0.070
Test Statistic		0.070
Asymp. Sig		0.200

Sumber : Hasil Output SPSS

Dari tabel 9 di atas, kita dapat melihat nilai Sig. hasil perhitungan adalah 0,200. Nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Hasil Uji Hipotesis Analisis Regresi Berganda

Hasil analisis regresi berganda menggunakan SPSS tersaji pada tabel-tabel berikut:

Tabel 10

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.195	3.403		3.289	.003
	TotalX1	.069	.222	.055	.311	.758
	TotalX2	.398	.099	.712	4.008	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Tabel 11

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 ^a	.564	.532	3.18697

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

b. Dependent Variable: TotalY

Tabel 12

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355.234	2	177.617	17.488	.000 ^b
	Residual	274.232	27	10.157		
	Total	629.467	29			

a. Dependent Variable: TotalY

b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Dari hasil *output* SPSS di atas lalu disusun menjadi persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 11,195 + 0,69 X_1 + 0,398 X_2$$

Namun karena penulis ingin mencari pengaruh antar variabel, maka penulis melakukan uji parsial dan uji simultan pada *output* tersebut.

Uji t (Uji Parsial)

Uji hipotesis dengan cara melihat nilai dari Sig. pada tabel 10, menunjukkan bahwa variabel Tingkat Pendidikan (X_1) memiliki nilai Sig. 0,758. Nilai ini di atas nilai kritis α sebesar 5% (0,05), maka dapat diartikan bahwa variabel Tingkat Pendidikan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja karyawan.

Uji parsial untuk variabel Pelatihan (X_2) menunjukkan bahwa nilai Sig. yang dihasilkan sebesar 0,000. Nilai ini berada di bawah nilai kritis 0,05, maka variabel Pelatihan (X_2) dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Uji hipotesis simultan ini dilakukan dengan melihat nilai F pada output SPSS. Dari output SPSS menunjukkan nilai F sebesar 17,488 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Hal ini berarti variabel Tingkat Pendidikan (X_1) dan variabel Pelatihan (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y) karyawan.

Hubungan antara variabel bebas (X_1 dan X_2) dengan Y dapat kita lihat dari nilai koefisien korelasi (R) pada tabel 11. Hubungan korelasi antara X_1 , X_2 dengan Y bernilai 0,75, hal ini berarti kedua variabel ini memiliki hubungan erat.

Variasi Y yang dapat dijelaskan oleh variabel bebasnya (X_1 dan X_2) dapat kita lihat dari nilai koefisien determinasi (R Square). Nilai R square pada tabel 11 sebesar 0,564, hal ini berarti variasi nilai variabel Y dapat dijelaskan oleh variasi pada variabel X_1 dan X_2 sebesar 56,4%, sedangkan sisanya sebesar 43,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas yang terdiri dari (X_1) Pendidikan, (X_2) Pelatihan, dan (Y) Kinerja, pada PT PLN Persero UP3 Balikpapan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan karyawan ternyata tidak berpengaruh terhadap kinerja secara parsial. Hal ini mungkin bisa terjadi karena syarat untuk menjadi karyawan pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) memiliki kualifikasi tingkat pendidikan tertentu, misalnya D3 atau sarjana (S1).
2. Tingkat pelatihan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Balikpapan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan memberikan pelatihan yang baik secara rutin, maka kinerja karyawan juga semakin meningkat. Artinya pelatihan bermanfaat bagi para karyawan untuk menambah pengetahuan dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik.
3. Pelatihan memberikan kontribusi bagi kinerja karyawan sebesar lebih dari 50%, dilihat dari koefisien determinasi.

Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis terkait dengan penelitian ini yaitu:

1. PLN perlu tetap mengadakan pelatihan secara berkesinambungan kepada karyawan

2. PLN dapat lebih membuat variasi pelatihan kepada karyawan yang terkait dengan pelayanan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Algifari. (2000). *Analisis Regresi. Teori, Kasus, dan Solusi*. Edisi 2. BPF. Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi. (2016). *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara.

Moekijat. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kepegawaian*. Bandung : Mandar.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Pusat Bahasa Depdiknas.

Sukojo Efferin, (2012), *Metode Penelitian Akuntansi*, Graha Ilmu