

**PENGARUH MOTIVASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. INDO  
ACIDATAMA Tbk KEMIRI KEBAKKRAMAT  
KARANGANYAR TAHUN 2015**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Pendidikan Akuntansi



Oleh:

**SITI WULANDARI**

**A210110047**

**PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2015**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 - Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417, Fax : 715448 Surakarta 57102  
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [ums@ums.ac.id](mailto:ums@ums.ac.id)

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi/tugas akhir :

Nama : Dr. Wafroturrohmah, SE., MM.

NIK : 349

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi/tugas akhir dari mahasiswa:

Nama : Siti Wulandari

NIM : A 210 110 047

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **“PENGARUH MOTIVASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. INDO ACIDATAMA Tbk KEMIRI KEBAKKRAMAT KARANGANYAR TAHUN 2015”.**

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Surakarta, 23 Juni 2015

Pembimbing

Dr. Wafroturrohmah, SE., MM.

NIK. 349

**ABSTRAK**

**PENGARUH MOTIVASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. INDO  
ACIDATAMA Tbk KEMIRI KEBAKKRAMAT  
KARANGANYAR TAHUN 2015**

**Siti Wulandari, A210110047, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015 .**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk Kemiri Kebakkramat Karanganyar tahun 2015. 2) Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk Kemiri Kebakkramat Karanganyar tahun 2015. 3) Pengaruh motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk Kemiri Kebakkramat Karanganyar tahun 2015.

Penelitian kuantitatif asosiatif ini mengambil lokasi di PT. Indo Acidatama Tbk Kemiri Kebakkramat Karanganyar. Populasi sebanyak 362 karyawan, dengan sampel 177 karyawan, teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linear ganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, sumbangan relatif dan sumbangan efektif.

Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi yaitu  $Y = 10,966 + 0,365X_1 + 0,388X_2$ . Persamaan menunjukkan bahwa kedua variabel independen yaitu motivasi dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Kesimpulan penelitian ini adalah: 1) Ada pengaruh positif motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,601 > 1,973$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  dengan Sumbangan efektif sebesar  $21,29\%$ . 2) Ada pengaruh positif budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,176 > 1,973$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  dengan sumbangan efektif  $9,41\%$ . 3) Ada pengaruh positif motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk. Hal ini ditunjukkan dari hasil analisis uji F diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $38,354 > 3,90$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000$ . 4) Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar  $0,307$  yang menunjukkan bahwa motivasi dan budaya organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk sebesar  $30,7\%$  dan sisanya  $69,3\%$  dari kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini seperti kepemimpinan, komunikasi, tingkat pendidikan, dan lain-lain.

Kata Kunci: *Kepuasan Kerja, Motivasi dan Budaya Organisasi.*

## **Pendahuluan**

Lingkungan bisnis dewasa ini sangat berkembang secara dinamis, sehingga sangat menuntut perusahaan untuk berproses demi keberadaan dimata masyarakat dapat terus terlihat dan berjalan secara berkesinambungan. Sangat diperlukan sistem manajemen yang efektif dan efisien yang dapat dengan mudah mengubah dan menyesuaikan diri terhadap segala perubahan yang terjadi dengan cepat dan tepat serta penggunaan biaya yang murah. Dengan demikian organisasi dipandang sebagai system yang terbuka (*openedsystem*) yang harus dapat mengatasi segala perubahan yang bersifat eksternal.

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam penyelenggaraan kegiatan, baik di dalam organisasi, pemerintahan maupun swasta karena sumber daya manusia merupakan penunjang sebagai roda jalannya perusahaan. Sedangkan manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dalam manajemen umum dalam organisasi maupun pemerintahan yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian dari sumber daya manusia. Menciptakan kepuasan kerja adalah hal yang tidak mudah. Accenture, sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen asal Amerika Serikat mengeluarkan hasil studi terbaru mereka pada 8 Maret 2013, “Penelitian menunjukkan 42% pekerja profesional di Indonesia memiliki kepuasan kerja tertinggi dibandingkan dengan negara-negara lain di kawasan Asia Tenggara, seperti Singapura, Malaysia, Thailand, dan Filipina. Begitu puasnya dengan pekerjaan mereka, karyawan di Indonesia banyak yang *workaholic*”. (<http://wolipop.detik.com/read/2013/03/08/192001/2190033/1133/riset-karyawan-di-indonesia-miliki-kepuasan-kerja-tertinggi-di-asia-tenggara>).

Perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia yang dimilikinya, seperti dalam bentuk perhatian sebagai motivasi. Menurut Hasibuan (2003:92), “Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan”. Motivasi akan memberikan

pengaruh yang sangat signifikan terhadap peningkatan kerja seorang karyawan. Rendahnya tingkat motivasi akan dapat dilihat bagaimana tingkat kerja seorang karyawan dalam perusahaan. Pimpinan harus dapat melihat dan mengetahui kebutuhan dan keinginan yang diperlukan bawahan dari hasil pekerjaannya. Orang-orang akan mau bekerja dengan giat apabila kebutuhan dan keinginan selama bekerja dapat terpenuhi.

Pemahaman motivasi baik yang berasal dari diri karyawan maupun lingkungan akan dapat membantu peningkatan kepuasan kerja dari dalam diri seorang karyawan. Sehingga dalam hal ini manajer perlu mengarahkan motivasi dengan menciptakan iklim organisasi melalui budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan salah satu perangkat penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Dari konsep Higiene dalam Hasibuan (110:2003) indikator motivasi kerja dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Tanggung jawab, 2) Prestasi, 3) Pengakuan, 4) Pekerjaan itu sendiri, 5) Pengembangan potensi diri.

Dalam ilmu manajemen, pencapaian tujuan perusahaan umumnya dijelaskan melalui proses yang terdiri dari empat tahap pokok, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Menurut Gerloff dalam Kusdi (2011:24), “Organisasi dapat dipahami sebagai agen dan/atau target dari proses manajemen, dalam arti wadah berlangsungnya proses tersebut, sebagai efek dari proses manajemen”. Budaya organisasi mempunyai peran yang sangat penting, karena budaya organisasi merupakan kunci kesuksesan dari sebuah organisasi. Organisasi yang kuat diperlukan budaya yang kuat. Budaya organisasi meliputi kebijakan perusahaan, gaya perusahaan dan jati diri perusahaan.

Menurut Moeheriono (2013:335), “Budaya organisasi adalah satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungan yang beraneka ragam”. Menurut Stanley Davis dalam Sobirin (2007:131) menyatakan bahwa budaya organisasi adalah keyakinan dan nilai bersama yang memberikan warna bagi anggota sebuah institusi dan menjadikan keyakinan dan nilai

tersebut sebagai aturan/pedoman didalam organisasi. Indikator budaya organisasi menurut Tampubolon (2004:190) adalah sebagai berikut: 1) Inovatif dan pengambilan resiko, 2) Penghargaan kepada orang, 3) Orientasi hasil, 4) Orientasi tim, 5) Keagresif dan persaingan, 6) Stabilitas dan keamanan kerja.

Kepuasan kerja menyangkut kondisi perasaan atau emosi seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukan. Pencerminkan sikap yang positif dan perasaan senang merupakan bentuk dari rasa puas atas pekerjaan. Menurut Handoko dalam Setiawan (2012:164), "Kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya". Kepuasan kerja pada dasarnya bersifat individual, dimana masing-masing individu pasti memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Kepuasan kerja akan mendorong seseorang untuk berprestasi yang lebih baik.

Akan ada konsekuensi ketika karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, dan akan ada konsekuensi ketika karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins dan Timothy (2008:111), "Respon-respon yang akan diberikan seorang karyawan apabila merasa tidak puas dalam bekerja yaitu keluar (*exit*), aspirasi (*voice*), kesetiaan (*loyalty*), dan pengabaian (*neglect*)". Seperti yang dikemukakan Satria (2007:94), "Terlepas dari klasifikasi tidak masuk kerja bagi PNS meliputi alasan cuti, izin, sakit dan tanpa keterangan atau mangkir".

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2013:132), "Kepuasan kerja adalah respon afektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari pekerjaan seseorang". Sedangkan menurut Wibowo sendiri (2013:132), "Kepuasan kerja adalah merupakan tingkat perasaan senang seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya". Menurut Munandar (2011: 357) indikator dari kepuasan kerja adalah sebagai berikut: 1) keragaman ketrampilan, 2) jati diri tugas, 3) Tugas yang penting, 4) otonomi, 5) pemberian balikan/penghargaan.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan PT. Indo Acidatama dan dilaksanakan mulai bulan Februari 2015 sampai dengan selesai. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif, dimana data yang diperoleh berasal dari angket untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel peneliti. Pengambilan sampel menurut Sugiyono (2010: 73), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Penentuan jumlah populasi sebanyak 362 karyawan diambil sebanyak 177 karyawan dengan menggunakan tabel Isac & Michael tarif kesalahan 5%.

Menurut Sugiyono (2010:116) “Sampling merupakan teknik pengambilan sampel”. Penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel secara *random sampling* dengan cara *proportional random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dan dilakukan secara proportional. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen yang berupa item-item pernyataan dalam bentuk angket yang sebelumnya diuji cobakan pada subjek uji coba yang berjumlah 20 karyawan yang tidak menjadi sampel.

Hasil coba instrumen dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Hasil dari pengumpulan data kemudian diuji dengan menggunakan uji prasyarat analisis terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier ganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang telah diajukan.

## **Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

PT. Indo Acidatama terletak ± 15 km timur laut solo atau 110 km sebelah selatan ibukota Jawa Tengah, Semarang, tepatnya di Kebakramat, Karanganyar. Pabrik ini merupakan pabrik Alkohol terbesar di Indonesia dan juga pabrik Alkohol integrated ( selain memproduksi Alkohol, juga memproduksi Asam Cuka dan Ethyl Acetate ) pertama di Indonesia dan Asia Tenggara yang terletak dalam satu kompleks dengan merk dagang Indo Acidatama.

Berdasarkan hasil penyebaran angket yang penulis sampaikan kepada 177 karyawan PT. Indo Acidatama Tbk, mengenai motivasi kerja sebanyak 15 pernyataan. Dari hasil tersebut dapat diperoleh nilai tertinggi sebesar 54, nilai terendah sebesar 36, nilai rata-rata atau *mean* sebesar 45,16, *median* atau nilai tengah sebesar 45, modus atau nilai yang paling sering muncul adalah 43 dan standar deviasi atau penyimpangan dari rata-rata sebesar 4,940.

Data budaya organisasi diperoleh nilai tertinggi sebesar 52, nilai terendah sebesar 37, nilai rata-rata atau *mean* sebesar 44,60, *median* atau nilai tengah sebesar 45,00, modus atau nilai yang paling sering muncul adalah 43 dan standar deviasi atau penyimpangan dari rata-rata sebesar 4,220.

Data kepuasan kerja karyawan diperoleh nilai tertinggi sebesar 55 nilai terendah sebesar 35, nilai rata-rata atau *mean* sebesar 44,76, *median* atau nilai tengah sebesar 45, modus atau nilai yang paling sering muncul adalah 47 dan standar deviasi atau penyimpangan dari rata-rata sebesar 5,383.

Hasil uji prasyarat analisis dari uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan teknik uji *Liliefors* atau dalam program *SPSS for Windows 17.00* disebut juga dengan *Kolmogoro-Smirnov* diperoleh data motivasi ( $X_1$ ), budaya organisasi ( $X_2$ ), dan kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) dengan nilai probabilitas signifikansi  $> 0,05$ . Untuk variabel motivasi ( $X_1$ ) yaitu sebesar  $0,071 > 0,05$ . Variabel budaya organisasi ( $X_2$ ) yaitu sebesar  $0,056 > 0,05$ . Variabel kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) yaitu sebesar  $0,052 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari masing-masing variabel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Tabell

Ringkasan Uji Normalitas

Variabel	N	Probabilitas signifikansi	Tingkat Kesalahan ( $\alpha$ )	Kesimpulan
Motivasi	177	0,071	0,05	Normal
Budaya Organisasi	177	0,056	0,05	Normal
Kepuasan Kerja Karyawan	177	0,052	0,05	Normal

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS versi 17.00



Hasil uji prasyarat analisis dari uji linieritas untuk mengetahui bagaimana bentuk hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Dengan menggunakan bantuan *SPSS For Windows 17.00* menunjukkan bahwa variabel motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan mempunyai hubungan yang linier dengan nilai signifikansi  $0,370 > 0,05$ . Variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan mempunyai hubungan yang linier dengan nilai signifikansi  $0,157 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen berbentuk linier. Ringkasan hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel II sebagai berikut:

Tabel II  
Ringkasan Uji Linieritas

Variabel	Sign.	Tingkat Kesalahan	Keterangan
Motivasi	0,370	0,05	Linier
Budaya Organisasi	0,157	0,05	Linier

Analisis regresi linier ganda yang dilakukan dengan bantuan *SPSS For Windows 17.00*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal itu dapat dilihat dari persamaan regresi linier yaitu  $Y = 10,966 + 0,365X_1 + 0,388X_2$ , berdasarkan persamaan tersebut terlihat bahwa koefisien regresi dari masing-masing variabel independen bernilai positif, motivasi dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Ringkasan hasil uji analisis regresi linier ganda dapat dilihat pada table III sebagai berikut:

Tabel III  
Ringkasan Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10,966	3,914		2,802	.000
Motivasi	0,365	0,079	0,335	4,601	.000
Budaya Organisasi	0,388	0,093	0,304	4,176	.000

Berdasarkan hasil analisis uji t dapat diperoleh hasil bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Ditunjukkan dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,601 > 1,973$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, karena tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil analisis uji t dapat diperoleh hasil bahwa variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,176 > 1,973$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, karena tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh positif budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil uji F diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $38,354 > 3,89$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga secara bersama-sama ada pengaruh yang signifikan motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Adapun Sumbangan Relatif hasil perhitungan SR Motivasi ( $X_1$ ) sebesar 69,35% dan Budaya Organisasi ( $X_2$ ) sebesar 30,65%. Dari perhitungan SE Motivasi ( $X_1$ ) sebesar 21,29% dan Budaya Organisasi ( $X_2$ ) sebesar 9,41%.

Berdasarkan besarnya sumbang efektif nampak bahwa variabel motivasi mempunyai pengaruh yang lebih dominan terhadap kepuasan kerja karyawan dibandingkan dengan budaya organisasi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Indo Acidatama Tbk dan data-data yang dapat diperoleh, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,601 > 1,973$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  dengan Sumbangan efektif sebesar  $21,29\%$ .
2. Ada pengaruh positif budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji t diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,176 > 1,973$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000$  dengan sumbangan efektif  $9,41\%$ .
3. Ada pengaruh positif motivasi dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk. Hal ini ditunjukkandari hasil analisis uji F diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $38,354 > 3,89$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu  $0,000$ .
4. Koefisien determinasi  $0,307$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa motivasi dan budaya organisasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. Indo Acidatama Tbk sebesar  $30,7\%$  dan sisanya  $69,3\%$  dari kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Chatab, Nevizond. 2007. *Profil Budaya Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, 2010. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- (<http://wolipop.detik.com/read/2013/03/08/192001/2190033/1133/riset-karyawan-di-indonesia-miliki-kepuasan-kerja-tertinggi-di-asia-tenggara>)Diakses pada: 10 Februari 2015. Pukul: 13.55
- Moeheriono. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Satria, Yudi. 2007. *Kepuasan Kerja Ditinjau dari Komitmen Organisasi dan Iklim organisasi pada Karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Indigenous, Jurnal Ilmiah Berkala Psikologi, Vol 9, 94.
- Setiawan, Toni. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia (kinerja, motivasi, kepuasan kerja dan produktivitas kerja)*. Jakarta: Platinum.
- Sobirin, Ahmad. 2012. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Winardi. 2001. *Manajemen, motivasi dan Pemasalahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.