PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PUSAT DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA AIR (PUSLITBANG)

MUHIDIN

Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)

Abstract: *Employee performance problems should be a concern for all managers or heads of organizations,as this would affect the effective work of the organization in the future. A Factor that can also affects the spirit of the performance of employees is the work environment, the good environmental conditionswork is characterized by a well-lit and emitted evenly and away from the noise which interfere with concentration at work. Companies must pay attention to the physical working environment of employees so that employeesfeel happy, concentration, and comfortable in carrying out the work so that it can improve the performance of employees*

This study aims to determine the effect of Individual Characteristics and Physical Work Environment at the center of the Employee Performance and Development of Water Resources (Research). The research sample numbering 67 employees and a power collection method used in this research is Fields (Field Research), performed by conducting a review directly to the institution that became the object to obtain primary and secondary data.

The results of the analysis of reliability coefficient of 0.854 for the individual characteristics of the physical working environment for the performance of 0839 and 0,795 employees. F-test and t test showed positive results and significant, thus

it can be concluded that the influence of individual characteristics and physical work environment partially positive influence on employee performance.

Keywords: *Environment, Individual Characteristics Physical Work, Employee Performance*

Pendahuluan

Perkembangan zaman yang pesat menuntut setiap perusahaan, instansi, atau organisasi, untuk terus maju dan mampu meningkatkan daya saing dengan kompetitor-kompetitor yang ada. Untuk mewujudkan tujuan tersebut sebuah perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berbakat, berkualitas, mau bekerjasama dalam tim dan mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Persoalan kebutuhan memperoleh Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi didalam mencapai sasarannya. Dalam hal ini faktor manusia (man power) adalah semua orang yang terlibat dalam perusahaan tersebut, baik yang berkedudukan sebagai pimpinan ataupun sebagai bawahan. Kedua unsur ini harus mampu bekerja sama serta berkomunikasi secara aktif. Untuk menjalankan semua itu sebuah organisasi memerlukan kepemimpinan dan lingkungan kerja yang mendukung untuk dapat memberikan produktivitasa kerja yang tinggi kepada karyawannya.

Hal ini dapat terlihat dalam sikap positif karakteristik individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Masalah kinerja karyawan harus menjadi perhatian bagi seluruh manajer atau pimpinan organisasi, karena hal ini akan berpengaruh terhadap efektif kerja organisasi tersebut dimasa yang akan datang.

KAJIAN PUSTAKA

Karakteristik Individu

Menurut Robbins, Stephen.P & Judge, Timothy.A yang dialihbahasakan oleh Diana Angelica (2008: 56) bahwa karakteristik individu adalah kemampuan, karakteristik-karakteristik biografis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi, dan nilai

Menurut Echols & Shadaly1975, individu adalah kata benda dari individual yang berarti orang, perseorangan dan oknum. Setiap orang, apakah ia seorang anak atau seorang orang dewasa dan apakah ia berada di dalam suatu kelompok atau seorang diri, ia disebut Individu. Individu menunjukkan kedudukan seorang sebagai orang-perorang atau perseorangan. Sifat individual adalah sifat yang berkaitan dengan orang-perorang, berkaitan dengan perseorangan.

Faktor-faktor Karakteristik Individu

kinerja individu (Gibson et. al., 2000, 65),Faktor karakteristik individu:

1. Kemampuan

   Kemampuan seorang individu secara keseluruhan terdiri dari dua kemampuan, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah ke¬mampuan seorang individu untuk melaku¬kan aktivitas-aktivitas mental tertentu yang berkaitan dengan penalaran (induktif/deduktif), kefasihan berekspresi, pemahaman lisan dan sebagainya.

2. Sikap

   Sikap seseorang juga dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk merespon terhadap seseorang atau sesuatu yang ada di dalam lingkungannya dengan cara yang positif maupun negatif, dengan kata lain sikap seseorang

akan tercermin dari kecenderungan perilakunya dalam menghadapi lingkungan yang berhubungan, seperti orang lain, bawahan, atasan atau lingkungan.

3. Keahlian

   Keahlian adalah kompensasi yang berkaitan dengan pelaksanaan suatu tugas, umpa¬manya kearsipan dalam surat-surat dokumen, keahlian yang berhubungan dengan fisik meliputi koordinasi tubuh, stamina, kelenturan tubuh dan sebagainya.

Lingkungan Kerja Fisik

Sutrisno,2010:118 Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan

Menurut Gie (2000:210) lingkungan kerja fisik merupakan sekumpulan faktor fisik dan merupakan suatu suasana fisik yang ada di suatu tempat kerja. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja fisik adalah kondisi fisik yang ada di sekitar yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Manfaat Lingkungan Kerja Fisik

Menurut Ishak dan Tanjung (2003), manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yagn ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan

tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

Kinerja Karyawan

(Mangkunegara,2006). Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kesediaan tertentu, kesediaan dan keterampilan seseorang sangatlah tidak cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey dan Blanchard, 1993).

Menurut Rivai (2005) kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Mas'ud (2004) kinerja adalah hasil pencapaian dari usaha yang telah dilakukan yang dapat diukur dengan indikator-indikator tertentu.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

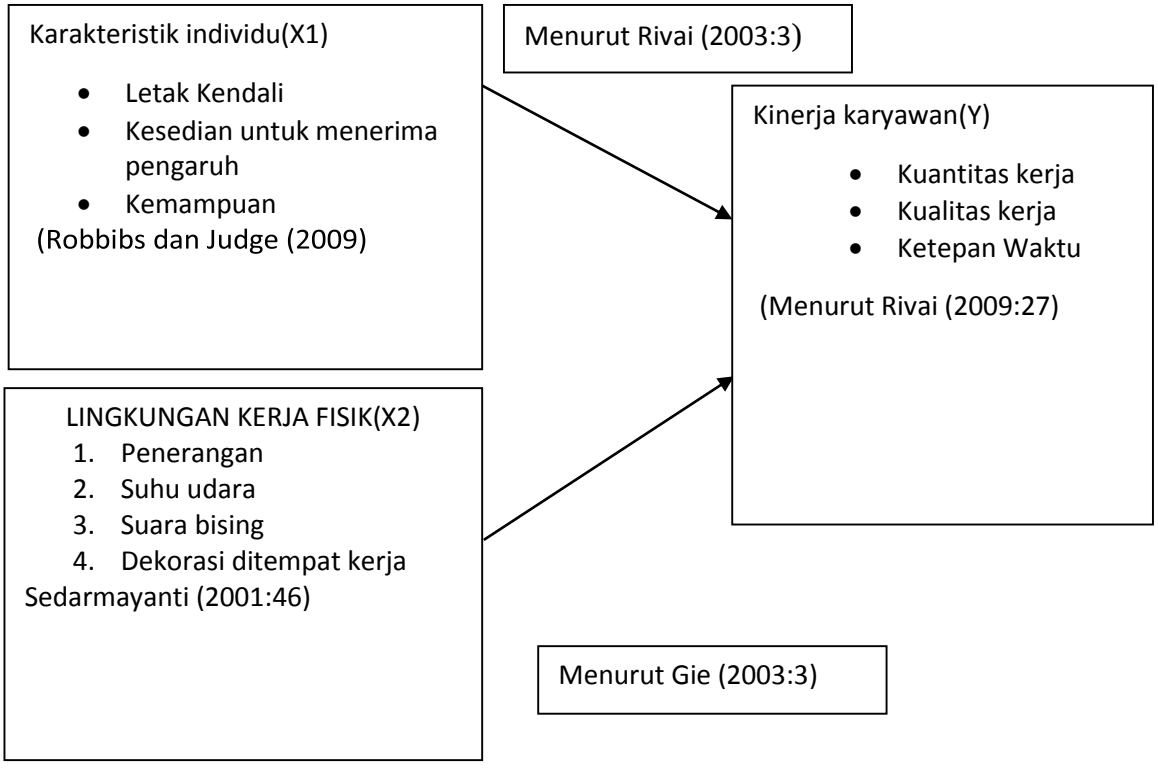
Menurut Mahmudi (2005) dalam Dharmawan (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Faktor individual, seperti: pengetahuan, keterampilan,kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, seperti: semangat dan arahan dari atasan.
3. Faktor tim, seperti : semangat yang diberikan oleh teman atau rekan kerja dan kepercayaan terhadap sesama rekan kerja.
4. Faktor sistem, seperti: sistem kerja, fasilitas kerja yang diberikan perusahaan.

5. Faktor kontekstual (situasional), seperti: tekanan dan perubahan dari lingkungan eksternal dan internal.

Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini adalah bahwa Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan



HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Sederhana

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier, ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari regresi tersebut tidak bias, diantaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas (untuk regresi sederhana) dan uji heteroskedastisitas. Pada penelitian ini ketiga asumsi yang

disebutkan tersebut diuji karena variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini lebih dari satu (berganda). Semua tahapan pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan *Software SPSS Statistics 17*.

Analisis Regresi sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.092	1.321		3.855	.000
	X1_Karakteristik	.434	.047	.738	9.173	.000
	X2_Lingkungan	.146	.052	.225	2.795	.007

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = 5{,}092 + 0{,}434\ X_1 + 0{,}146\ X_2$$

Untuk itu dari hasil perhitungan tersebut maka dapat diinterpretasikan adalah sebagai berikut:

- Apabila diasumsikan untuk karakteristik individu sebesar 1 dan lingkungan kerja sebesar 0 maka kinerja karyawan akan meningkat menjadi: **5,092 + 0,434 (1) + 0,146 (0) = 5,526.**
- Apabila diasumsikan untuk lingkungan kerja sebesar 1 dan karakteristik individusebesar 0 maka kinerja karyawan akan meningkatmenjadi: **5,092 + 0,434 (0) + 0,146 (1) = 5,238**

Uji koefisien korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan masing-masing variabel karakteristik indivdu terhadap kinerja karyawan, dapat dilihat pada tabel berikut.

Uji koefisien korelasi antara X_1 dan Y

a. Korelasi secara parsial antara Karakteristik individu terhadap Kinerja Karyawan

Control Variables			Kinerja karyawan	Karakteristik individu
		Correlation	1.000	.754
		Significance (2-tailed)	.	.000
		Df	0	66
		Correlation	.754	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		Df	66	0

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS di atas, diketahui bahwa nilai korelasi karakteirsitik individu (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar r = 0,754, ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara karakteirsitik individu terhadap kinerja karyawan karena berkisar antara 0,60 sampai dengan 0,799.

Uji koefisien korelasi antara X_2 dan Y

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan masing-masing variabel karakteristik indivdu terhadap kinerja karyawan, dapat dilihat pada tabel berikut.

b. Korelasi secara parsial antara Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan

Control Variables			Kinerja karyawan	Lingkungan kerja fisik
		Correlation	1.000	.330
		Significance (2-tailed)	.	.031
		Df	0	66
		Correlation	.330	1.000
		Significance (2-tailed)	.031	.
		Df	66	0

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS di atas, diketahui bahwa nilai korelasi lingkungan kerja fisik (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar r = 0,330, ini berarti terdapat hubungan yang rendah antara karakteirsitik individu terhadap kinerja karyawan karena berkisar antara 0,20 sampai dengan 0,399.

Uji koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui peranan semua variabel bebas atas nilai variable tidak bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Berikut adalah nilai dari koefisien determinasi hasil dari penghitungan dengan menggunakan SPSS 17 *for windows* didapatkan hasil sebagai berikut:

Karakteristik individu lingkungan kerja fisik dengan kinerja karyawan

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766[a]	.586	.574	1.23388

a. Predictors: (Constant), X2_Lingkungan, X1_Karakteristik

b. Dependent Variable: Y_Kinerja

Variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel karakteristik individu dan lingkungan kerja sebesar 58,6%, sedangkan sisanya 41,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Koefisien determinasi antara Beta X Zero Order

Model		Standardized Coefficients	Correlations		
		Beta	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)				
	X1_Karakteristik	,738	,732	,754	,737
	X2_Lingkungan	,225	,207	,330	,225

Berikut disajikan hasil penerapan secara parsial antara karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan rumus *beta* x *zero order* :

- **Variabel karakteristik individu = 0,738 x 0,732 x 100% = 54,02%**

Dari hasil di atas, diketahui nilai koefisien determinasi karakteristik individu terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 54,02%. Artinya variabel karakteristik individu secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 54,02%.

- **Variabel lingkungan kerja = 0,225 x 0,207 x 100% = 4,66%**

Dari hasil di atas, diketahui nilai koefisien determinasi lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 33,436%. Artinya variabel lingkungan kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 4,66%.

Berdasarkan hasil perhitungan besar pengaruh/kontribusi masing-masing variabel independen terhadap kinerja karyawan dapat diketahui bahwa diantara kedua variabel independen, karakteristik individu memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 54,02%. Sebaliknya

lingkungan kerja memberikan pengaruh yang paling kecil terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 4,66%.

Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Pada pengujian koefisien regresi secara parsial akan diuji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji yang digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji parsial (uji t) sebesar 1,99 yang diperoleh dari tabel t pada α = 0.05 dan derajat bebas 64 untuk pengujian dua arah.Nilai statistik uji t yang digunakan pada pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

Uji Parsial Uji t

Coefficients[a]

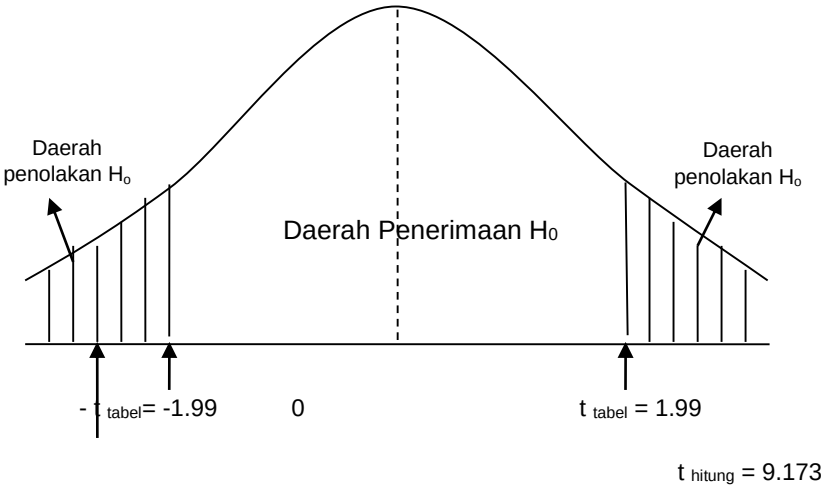
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.092	1.321		3.855	.000
	X1_Karakteristik	.434	.047	.738	9.173	.000
	X2_Lingkungan	.146	.052	.225	2.795	.007

Nilai statistic uji t yang terdapat pada tabel 4.26 selanjutnya akan dibandingkan dengan nilait$_{tabel}$ untuk menguji apakah variabel independen yang sedang diuji berpengaruh signifikan atau tidak.

a) Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan

Ho: $\beta_1 = 0$ Karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H_1: $\beta_1 \neq 0$ Karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan

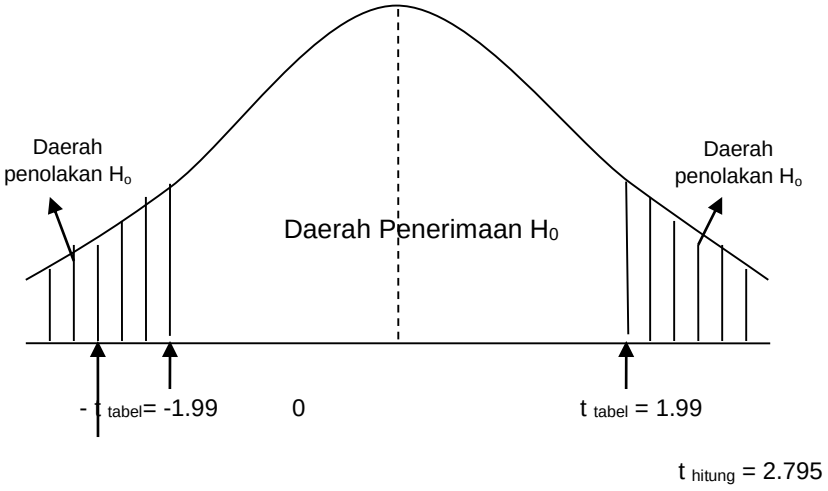


Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-t) Pada Uji Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

b) Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Ho: $\beta_1 = 0$ Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H_1: $\beta_1 \neq 0$ Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan



Pengujian Hipotesis (Kurva Uji-t) Pada Uji Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik individu karyawan Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) yang terdiri dari tiga indikator yaitu letak kendali, kesedian untuk menerima pengaruh, kemampuan. dengan kriteria baik Secara umum karakteristik individu itu sendiri berada pada kriteria baik. Hanya masalah karyawan yang sering mudah dipengaruhi oleh pihak lain dan dan karyawan yang sudah bisa mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan apa yang di inginkan oleh perusahaan dan karyawan yang belum bisa memenuhi apa yang di inginkan oleh perusahaan.

2. Lingkungan kerja fisik Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) yang termasuk dalam kriteria sangat baik serta lingkungan kerja itu sediri secara keseluruhan berada dalam kriteria baik. Hanya masih ada beberapa hal yang terdapat pada indikator lingkungan kerja fisik yang masih harus diperbaiki yaitu mengenai penerangan, suhu udara, suara bising, dekorasi tempat kerja yang masih kurang baik dirasakan oleh sebagian besar karyawan.

3. Kinerja Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) yang terdiri dari tiga indikator yaitu kualitas kerja memiliki berada dalam kriteria baik, kuantitas kerja berada dalam kriteria baik, ketepatan waktu yang berada pada kriteria kurang, dan sikap berada pada kriteria kurang. Sedangkan secara umum kinerja karyawan itu sendiri berada dalam kriteria tinggi, namun demikian masih ada hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu mengenai tingkat kesalahan dalam kerja masih cukup besar serta kurangnya ketepatan waktu masuk kerja.

4. Lingkungan kerja dan karakteristik individu secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG). Diantara variabel independen, lingkungan kerja memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja karyawan Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) dibanding karakteristik individu. Lingkungan kerja secara parsial memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan, sementara karakteristik individu secara parsial hanya memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

5. Hasil uji koefisien diterminasi menunjukan karakteristik individu dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan menunjukan T hitung (9.173)> Ttabel (1.99) artinya terdapat pengaruh signifikan dari karakteristik individu (X_1) dan lingkungan kerja fisik (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat dipertimbangkan sebagai masukan bagi Pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG). Adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja Fisik Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) Bandung sudah baik, namun masih terdapat dua butir indikator yang dianggap masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali, yaitu mengenai dekorasi tempat kerja dan suhu udara. Untuk itu perusahaan diharapkan dapat memperbaiki lingkungan kerja tersebut, karena kondisi lingkungan tersebut sangat berpengaruh terhadap proses kerja karyawan. Dengan demikian perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan diharapkan dapat membantu kelancaran proses kerja karyawan yang akan berdampak pada hasil kerja para karyawan itu sendiri.

2. Karakteristik individu Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) Bandung sudah baik, namun masih ada satu indikator yang masih perlu diperbaiki oleh perusahaan, yakni karyawan yang sering mudah dipengaruhi oleh pihak lain. Untuk itu perusahaan diharapkan dapat memperbaiki dan menanamkan jiwa percaya diri kepada setiap karyawan untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab. Dengan demikian apabila karyawan dapat mengatasi permasalahan tersebut, maka diharapkan para karyawan dapat bekerja dengan lebih giat dan bekerja dengan penuh rasa percaya diri.

3. Kinerja karyawan Di pusat dan pengembangan sumber daya air (PUSLITBANG) dinilai sudah tinggi, namun dalam hal kinerja masih terdapat satu indikator yang kurang mendukung terhadap kinerja karyawan, yakni mengenai indikator di dalam ketepatan waktu, Apabila perusahaan dapat mengatasi persoalan ini, maka diharapkan karayawan dapat melaksanakan pekerjaannnya dengan kualitas yang lebih baik, sehingga pekerjaan yang ada di perusahaan dapat terselesaikan dengan cepat dan tidak ada hambatan.

4. Pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan dinilai tinggi, untuk itu perusahaan diharapkan dapat memperbaiki dan mempertahankan kondisi karakteristik individu serta lingkungan kerja Fisik para karyawannya agar kinerja karayawan dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul, Rahman. "Pengaruh Karakteristik Individu Motivasi dan Budaya kerja terhadap kinerjs pegawai pada badan keluarga berencana dan pemberdayaan perempuan kabupaten Donggala." *e-jurnal Katalogis ISSN: 2302-2019* (2013): Volume 1 nomor 2,.

Atika, Primayanti. "Pengaruh Fakor Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akutansi dan keuangan bank BPR Di Tanjungpinang." (2013).

Aurelia, Potu. "Kepemimpinan Motivasi dan Lingkungan Kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada kanwil Ditjen Kekayaan negara Sulutenggo dan Maluku Utara di Manado." *Jurnal EMBA ISSN: 2303-1174* Vol 1 No 4 (20113): Hal 1208-1218.

birowo , herusasongko, heru sutomo adi and A sudibyakto H. "effect of the occuptional physical environmental condition and the individual characterictic of the work on occupational stress and Fatigue international." *jurnal of pblic health science (UPHS) ISSN: 2252-8806* Vol 1,2 (2012): Hal 61-68.

Kirunya, E K Karanja Kabare. "Linking work environment with employee performence in public middle level Tivet Institusions In kenya." *Eka & elegawa Mukur ISSN:2278-3369* 2.4 (2013): 83-91.

Mashul , Akbar Sukamto, Masjaya and Gunthar Riady M. "Pengaruh Lingkungan kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai pada badan ketahanan pangan dan pelaksana penyuluhan daerah Kota Daerah Samarinda." *e-journal Administrative reform ISSn 2338-7637* (2013): 1 (2): 431-443.

Nur, Ida Juraidah. "Hubungan Antara Karakteristik Individu dan Iklim kerja dengan Kinerja Karyawan." *Jurnal EKOBIS, Ekonomi Bisnis dan Manajeman ISSN: 2088-219X* (2012): Volume I, Nomor 4,.

Umi, Narimawati. *Metodologi Kualitatif dan kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media, 2008.

Wibie, Ch Malonda, joko Christoffel and L Sepang jantje. "Karakteristik Individu kompensasi dan Motivasi Karyawan pengaruhnya terhadap Kinerja karyawan PT. Bank Sulut (Persero)Tbk." *Jurnal EMBA ISSN: 2303-1174* Vol 2, No 2 (2014): Hal 1460-1470.

Yacinda chresstela, Prasidya norianggono, hamid djamhur and Ruhana ika. "Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap kinerja karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-bali Nusra di surabaya)." *jurnal Administrasi bisnis (JAB)* (2014): Vol. 8 No. 2.