

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN MOTIVASI EKSTRINSIK TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI PT DIRGANTARA DELI TRANS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Dan Sebagian Syarat Pengajuan Skripsi
Program Studi Teknik Industri Pada Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera
Utara

Disusun Oleh:

NUR CAHAYA SYAHFITRI

71210914006



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	I-4
1.3.1 Tujuan Penelitian	I-4
1.3.2 Manfaat Penelitian	I-4
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi	I-5
1.4.1 Batasan Masalah	I-5
1.4.2 Asumsi	I-5
1.5 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	II-1
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	II-1
2.1.2 Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia.....	II-1
2.2 Teori Kinerja Karyawan.....	II-2
2.2.1 Definisi Kinerja Karyawan	II-2
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	II-4
2.2.3 Indikator Kinerja	II-5
2.3 Beban Kerja	II-7
2.3.1 Definisi Beban Kerja.....	II-7
2.3.2 Jenis-Jenis Beban Kerja	II-8

2.3.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	II-9
2.4	Indikator Beban Kerja.....	II-9
2.5	Dampak Beban Kerja.....	II-10
2.6	Pengertian Motivasi	II-12
2.7	Motivasi Ekstrinsik	II-13
2.8	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Ekstrinsik.....	II-14
2.9	Indikator Motivasi Ekstrinsik	II-14
2.10	Teori-Teori Tentang Motivasi.....	II-15
2.11	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan	II-19
2.12	Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan	II-19
2.13	Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan.....	II-20
2.13	Skala Likert.....	II-20
2.14	Uji Instrumen	II-21
2.14.1	Uji Validitas	II-21
2.14.2	Uji Reliabilitas	II-22
2.15	Analisis Regresi Linier Berganda	II-23
2.16	Uji Normalitas.....	II-22
2.17	Kerangka Pemikiran	II-24
2.18	Hipotesis	II-25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.2	Metode Penelitian	III-1
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	III-1
3.4	Uji Instrumen	III-4
3.5.1	Uji Validitas	III-4
3.5.2	Uji Reliabilitas	III-5
3.5	Uji Normalitas.....	III-5
3.6	Pengolahan Data	III-6
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda	III-6

3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	III-8
3.9 Analisa dan Evaluasi	III-8
3.10 Konsep Operasional Variabel	III-9
3.11 Kesimpulan dan Saran	III-10
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	IV-1
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.2 Pengolahan Data.....	IV-3
4.3 Uji Instrumen.....	IV-9
4.4 Uji Normalitas	IV-14
4.5 Regresi Linier Berganda	IV-16
BAB V ANALISA DAN EVALUASI	V-1
5.1 Analisa.....	V-1
5.2 Evaluasi	V-2
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	VI-1
6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.2 Saran.....	VI-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Skala Likert.....	
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner pada Beban Kerja.....	IV-2
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner pada Motivasi Ekstrinsik.....	IV-3
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner pada Kinerja Karyawan.....	IV-3
Tabel 4.4 Karakteristik Karyawan Operator Berdasarkan Usia.....	IV-3
Tabel 4.5 Karakteristik Karyawan Operator Berdasarkan Pendidikan Terakhir	IV-4
Tabel 4.6 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Beban Kerja	IV-5
Tabel 4.7 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Motivasi Ekstrinsik	IV-7
Tabel 4.8 Karakteristik Jawaban Responden Atas Pernyataan Kinerja Karyawan.....	IV-8
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	IV-9
Tabel 4.10 Hasil Observasi Responden untuk Uji Validitas Beban Kerja dan Kinerja Karyawan dengan <i>Korelasi Product Moment</i>	IV-10
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja.....	IV-12
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Motivasi Ektrinsik.....	IV-12
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	IV-13
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	IV-14
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	IV-16
Tabel 4.16 Perhitungan Korelasi Variabel Bebas X_1 (Beban Kerja), X_2 (Motivasi Ekstrinsik) dan Variabel Terikat Y (Kinerja Karyawan).....	IV-17

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	II-24
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	III-9

DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, R., Pasaribu, H., Putri, L., & Astuti, R. (2017). Manajemen. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah AQLI.
- Fariz, A. (2017).). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Ekstrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Sari Tani Indonesia Group. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 5 (2), 2017.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ladjin, Litriani, Sahamoy, Kusumaningrum, Maulina, Siregar, Hubbansyah, Solikin, Silitonga, Soeyatno, Asyari, Sinaga, A. (2022). *WWW. Penerbitwidina.Com*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan 14. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Chaerul Rizky. (2018). *PENGARUH FAKTOR-FAKTOR MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. MITRA JASA POWER MEDAN. Vol. 1 No. 2*.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2*
- Nadhira Umi, B. W. (2022). Pengaruh Budaya Kerja, Motivasi Ekstrinsik Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Tanaman Yohan Nursey. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (Jekombis) Vol.1,No.4 November 2022 E-Isnn:2963-7643, Hal 95-102*.
- Nyoman Egarini, N., Luh Putu Eka Yudi Prastiwi, N., & Tinggi Ilmu Ekonomi Satya Dharma, S. (2022). *KONTAN: JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN DAN BISNIS Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Spbu 54.811.05 Desa Lokapaksa Kecamatan Seririt. 1(3)*.
- Mangkunegara, A.P. (2017). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama
- Onsardi, S. (2020). Pengaruh Stress Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dealer Honda Astra Motor Bengkulu. *Journal Of Maangement And Bussiness (JOMB) Volume 2, No. 1 Juni 2020. 58 59*
- Rismayanti, R., Rayhan, M. A., Khairullah, Q., Adzim, E., Lu, L., Fatihah, A., Pendidikan, T., Kampus, U., & Siliwangi, B. (2023). Pengaruh Motivasi Instrinsik dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Proses Pembelajaran Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia. In *Juni* (Vol. 02, Issue 2).

- Riny Chandra & Dody Adriansyah (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Manajemen dan Keuangan*.
- Risqi, H. B., Shaleh, C., & Prihatini, D. (2016). Pengaruh Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Melalui Perilaku Kerja Karyawan Honorer Hotel Dan Pemandian Kebonagung Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*.
- Rizky, M. C (2018). Pengaruh faktor-faktor motivasi kerja terhadap terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitra Jasa Power Medan. *Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu*. 11(2): 19-27.
- Robbins dan Judge. (2017). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
- Rohman, S. N., Ambarwati, D., & Saptaria, L. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Karunia Ultima Kemasan Jatikalen Nganjuk. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(4), 22–38.
- Sinambela, E. A., Rahman, Y., Hakim, A., Mayjen, U., & Mojokerto, S. (2019). Pengaruh Kedisiplinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. In *Jurnal Ekonomi* (Vol. 15, Issue 2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research dan Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Sutrisno, N., Jaelani, E., & Wijaya, R. (2020). pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada PT. Kiyokuni High Precision Automotive Indonesia). *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 6(13-29), 791-792.
- Yohanson, Z. &. (2021). Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Penascop Maritim Indonesia Cabang Lampung. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 2 (1), 11-2
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan. CV. Penerbit Qiara Media.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH BEBAN KERJA DAN MOTIVASI EKSTRINSIK
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT DIRGANTARA DELI
TRANS

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden,

Perkenalkan nama saya Nur Cahaya Syahfitri dan saya adalah mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Islam Sumatera Utara. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian sebagai bagian dari tugas akhir/skripsi dengan judul seperti yang tertera diatas. Dengan ini saya memohon partisipasi bapak/ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi dan pengalaman kerja sehari-hari. Jawaban yang bapak/ibi/saudara/i berikan akan sangat membantu keberhasilan penelitian ini. Dimana data yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaanya dan digunakan hanya untuk keperluan akademis. Atas waktu dan kerja sama yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Usia : ... Tahun

Pendidikan Terakhir :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
2. Pilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda (✓) pada kolom yang tersedia.
3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah; berikan jawaban berdasarkan pengalaman anda.

Keterangan:

Sangat Setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Netral (N) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

BEBAN KERJA

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya selalu dapat memenuhi tuntutan pekerjaan.					
2	Saya merasa pekerjaan saya memiliki tantangan yang sesuai dengan tuntutan tugas.					
3	Saya dapat menyelesaikan tugas saya dengan cepat dan tepat.					
4	Saya dapat menjalankan tugas sesuai dengan prosedur kerja.					
5	Saya harus bekerja dengan teliti dan cepat untuk memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan.					

MOTIVASI EKSTRINSIK

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab pekerjaan saya.					
2	Saya merasa posisi atau jabatan saya di tempat kerja mencerminkan kontribusi saya.					
3	Perusahaan telah memberikan fasilitas jaminan sosial yang memadai bagi karyawan.					
4	Saya merasa arahan dan bimbingan dari atasan membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.					
5	Saya merasa kebijakan perusahaan mendukung kesejahteraan dan kenyamanan kerja karyawan.					

KINERJA KARYAWAN

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Mampu menangani jumlah pelanggan yang datang setiap hari sesuai dengan kebutuhan operasional.					
2	Dalam melaksanakan pekerjaan jarang melakukan kesalahan.					
3	Bertanggung jawab penuh atas kualitas dan hasil dari pekerjaan yang dilakukan.					
4	Berusaha menemukan cara-cara baru yang dapat mempercepat pekerjaan.					
5	Termasuk orang yang kreatif dalam melaksanakan pekerjaan.					

LAMPIRAN 2

UJI VALIDITAS

1. Beban Kerja (X₁)

		Correlations					BEBAN KERJA
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
X1.1	Pearson Correlation	1	.545*	.222	.545*	.537*	.741**
	Sig. (2-tailed)		.029	.409	.029	.032	.001
	N	16	16	16	16	16	16
X1.2	Pearson Correlation	.545*	1	.746**	.492	.293	.882**
	Sig. (2-tailed)	.029		.001	.053	.271	.000
	N	16	16	16	16	16	16
X1.3	Pearson Correlation	.222	.746**	1	.238	.293	.723**
	Sig. (2-tailed)	.409	.001		.375	.271	.002
	N	16	16	16	16	16	16
X1.4	Pearson Correlation	.545*	.492	.238	1	.293	.723**
	Sig. (2-tailed)	.029	.053	.375		.271	.002
	N	16	16	16	16	16	16
X1.5	Pearson Correlation	.537*	.293	.293	.293	1	.562*
	Sig. (2-tailed)	.032	.271	.271	.271		.024
	N	16	16	16	16	16	16
BEBAN KERJA	Pearson Correlation	.741**	.882**	.723**	.723**	.562*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.002	.024	
	N	16	16	16	16	16	16

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Motivasi Ekstrinsik (X2)

		Correlations					MOTIVASI EKSTRINSIK
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
X2.1	Pearson Correlation	1	.200	.422	.471	.313	.651**
	Sig. (2-tailed)		.458	.104	.066	.237	.006
	N	16	16	16	16	16	16
X2.2	Pearson Correlation	.200	1	.632**	.471	.313	.718**
	Sig. (2-tailed)	.458		.009	.066	.237	.002
	N	16	16	16	16	16	16
X2.3	Pearson Correlation	.422	.632**	1	.613*	.330	.845**
	Sig. (2-tailed)	.104	.009		.012	.212	.000
	N	16	16	16	16	16	16
X2.4	Pearson Correlation	.471	.471	.613*	1	.332	.811**
	Sig. (2-tailed)	.066	.066	.012		.208	.000
	N	16	16	16	16	16	16
X2.5	Pearson Correlation	.313	.313	.330	.332	1	.602*
	Sig. (2-tailed)	.237	.237	.212	.208		.014
	N	16	16	16	16	16	16
MOTIVASI EKSTRINSIK	Pearson Correlation	.651**	.718**	.845**	.811**	.602*	1
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.000	.000	.014	
	N	16	16	16	16	16	16

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Kinerja Karyawan (Y)

		Correlations					KINERJA KARYAWAN
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
Y.1	Pearson Correlation	1	.405	.713**	.330	.366	.759**
	Sig. (2-tailed)		.120	.002	.212	.164	.001
	N	16	16	16	16	16	16
Y.2	Pearson Correlation	.405	1	.480	.408	.417	.765**
	Sig. (2-tailed)	.120		.060	.116	.108	.001
	N	16	16	16	16	16	16
Y.3	Pearson Correlation	.713**	.480	1	.131	.100	.612*
	Sig. (2-tailed)	.002	.060		.629	.712	.012
	N	16	16	16	16	16	16
Y.4	Pearson Correlation	.330	.408	.131	1	.341	.681**
	Sig. (2-tailed)	.212	.116	.629		.197	.004
	N	16	16	16	16	16	16
Y.5	Pearson Correlation	.366	.417	.100	.341	1	.681**
	Sig. (2-tailed)	.164	.108	.712	.197		.004
	N	16	16	16	16	16	16
KINERJA KARYAWAN	Pearson Correlation	.759**	.765**	.612*	.681**	.681**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.012	.004	.004	
	N	16	16	16	16	16	16

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 3
UJI RELIABILITAS

1. Beban Kerja (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	16	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	16	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.775	5

2. Motivasi Ekstrinsik (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	16	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	16	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.782	5

3. Kinerja Karyawan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	16	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	16	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.728	5

LAMPIRAN 4
UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		16
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25404363
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.112
	Negative	-.099
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

LAMPIRAN 5
ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	MOTIVASI EKSTRINSIK, BEBAN KERJA ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.474	1.347

- a. Predictors: (Constant), MOTIVASI EKSTRINSIK, BEBAN KERJA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.161	2	14.080	7.760	.006 ^b
	Residual	23.589	13	1.815		
	Total	51.750	15			

- a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN
b. Predictors: (Constant), MOTIVASI EKSTRINSIK, BEBAN KERJA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.893	6.017		-.148	.884		
	BEBAN KERJA	.562	.215	.494	2.607	.022	.979	1.022
	MOTIVASI EKSTRINSIK	.448	.176	.481	2.541	.025	.979	1.022

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	20.23	24.59	22.81	1.430	16
Residual	-1.949	2.131	.000	1.148	16
Std. Predicted Value	-1.808	1.244	.000	1.000	16
Std. Residual	-1.581	1.729	.000	.931	16

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	-.893	6.017		-.148	.884			
	BEBAN KERJA	.562	.215	.494	2.607	.022	.564	.586	.488
	MOTIVASI EKSTRINSIK	.448	.176	.481	2.541	.025	.553	.576	.476

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.738 ^a	.544	.474	1.347	.544	7.760	2	13	.006

a. Predictors: (Constant), MOTIVASI EKSTRINSIK, BEBAN KERJA

LAMPIRAN 7

DOKUMENTASI



Kegiatan wawancara dan pengisian kuesioner dengan operator SPBU



Kegiatan Pelanggan Mengisi Bahan Bakar