

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan dan kelangsungan organisasi sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam pengelolaan suatu organisasi, maka diperlukan pengelolaan yang baik demi keberlangsungan organisasi mencapai tujuan sesuai yang diharapkan. Kekuatan sumber daya manusia dibentuk oleh sifat dan karakter yang melekat pada individu-individu serta lingkungan dimana ia berada. Suatu organisasi tentunya mempunyai tujuan yang sudah ditetapkan dan merupakan kewajiban setiap anggota organisasi untuk mencapainya sebagaimana telah disepakati bersama.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi dengan berperan sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan yang di terapkan oleh perusahaan serta sebagai pelaksana kegiatan operasional. Juga sebagai penentu tercapainya suatu keberhasilan perusahaan atau organisasi. Maka dari itu karyawan harus mempunyai kemauan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan dari perusahaan untuk mengembangkan kemampuan dari setiap karyawan.

Unit Layanan Pelanggan (ULP) adalah Sub-unit di bawah UP3 yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan Pelayanan Jaringan Listrik Distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. Dengan kemajuan zaman seperti saat ini banyak perusahaan asing ke Indonesia menandakan sebagai

sinyal bahwa kebutuhan akan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi merupakan suatu hal yang sangat penting, sekarang ini perusahaan berusaha menciptakan sumber daya manusia yang berkompentensi tinggi seperti hal nya PT. PLN (Persero) ULP Majalaya Kota. PT. PLN (Persero) ULP Majalaya Kota merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memasok dan menyalurkan listrik ke masyarakat. Selain itu Banyak perusahaan atau organisasi yang menggunkan jasa listrik, listrik semakin banyak digunakan oleh berbagai kalangan baik itu rumah tangga, usaha kecil bahkan sampai perusahaan-perusahaan besar, dengan perkembangan tersebut diharapkan perusahaan dapat bersaing dengan kemajuan zaman. Banyaknya pengguna listrik saat ini mengharuskan PT. PLN (Persero) ULP Majalaya Kota untuk terus meningkatkan kinerja para karyawanya. Oleh karena itu, penanganan masalah sumber daya manusia ini harus benar-benar profesional melalui pola manajemen yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja selain faktor budaya organisasi, kompensasi dan kepemimpinan, salah satunya faktor yang tidak bisa lepas dari kepuasan kerja adalah pemberdayaan bertujuan untuk mengurangi ketergantungan karyawan terhadap atasan sehingga kinerja dapat ditingkatkan, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan jika kinerja karyawan meningkat maka kepuasan kerja karyawan dapat tercapai. Kepuasan kerja bagi karyawan dapat menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja sehingga dalam bekerja dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Sedangkan kepuasan di sisi perusahaan kepuasan kerja akan meningktkan produktivitas. Kepuasan kerja

merupakan sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja, kepuasan kerja mencerminkan seseorang terhadap pekerjaannya dan kepuasan kerja hanya bisa dirasakan oleh pribadi individu itu sendiri, hal ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan yang dikerjakannya salah satu dampak dari kepuasan kerja adalah dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Menyadari pentingnya kepuasan kerja karyawan bagi perusahaan tidak terlepas dari beberapa permasalahan yang menjadi faktor penghambat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan tidak mungkin dapat diraih tanpa usaha dan kerjasama dengan berbagai pihak, peran atasan pada suatu perusahaan sangat penting untuk menggerakkan dan mengarahkan karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja sehingga kepuasan kerja karyawan dapat tercapai. Tetapi pada kenyataannya masih banyak karyawan yang tidak puas, banyaknya keluhan yang sering muncul dari karyawan mengidentifikasi bahwa mereka merasa belum mencapai kepuasan selama bekerja. Keluhan yang timbul mulai dari imbalan, promosi, rekan kerja, atasan dan dari pekerjaan itu sendiri.

Saat ini ada beberapa perusahaan listrik yang ada di Indonesia khususnya di Majalaya yaitu PT PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang disebut dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Dengan adanya hak

monopoli tersebut, maka PT PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak terdiri dari perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri yang menjadikan perusahaan ini menarik untuk diteliti. Untuk lebih memperkuat penelitian penulis mencantumkan ranking 10 perusahaan BUMN terbesar diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1.1
Ranking 10 Perusahaan BUMN Yang Memberi Deviden Terbesar (2022)

Nama Perusahaan	Ranking
PT. Bank Rakyat Indonesia	1
PT. Bank Mandiri	2
PT. Telekomunikasi Indonesia	3
PT. Bank Negara Indonesia	4
PT. Pelabuhan Indonesia	5
PT. Indonesia Asahan Aluminium	6
PT. Perusahaan Listrik Indonesia	7
PT. Pertamina	8
PT. Semen Indonesia	9
PT. Sarana Multi Insfratuktur	10

Sumber : CNBC Indonesia

Berdasarkan table 1.1 bisa dilihat data pada tahun 2022 bahwa PLN menempati peringkat ke-7 dari 10 perusahaan BUMN yang memberi deviden terbesar ke Indonesia, dan cakupan perusahaan listrik negara (PLN) untuk tetap bertahan menjadi perusahaan yang memberikan deviden terhadap negara.

Sebagai perusahaan satu-satunya milik negara yang bergerak dalam ketenaga listrikan tentu saja yang paling penting adalah bagaimana pelayanan terhadap konsumen, maka yang perlu diperhatikan adalah Kepuasan kerja agar kinerja karyawan terus meningkat, kinerja karyawan dalam melakukan pelayanan kepada konsumen adalah ujung tombak dari perusahaan. Masih adanya karyawan yang mengeluhkan tentang pekerjaannya mengidentifikasikan bahwa karyawan merasa kurang puas dalam bekerja.

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum maksimal untuk pemberdayaan karyawan dan belum sesuai harapan perusahaan. Banyaknya tantangan yang muncul dan hal itu mengakibatkan perusahaan mengalami kendala dibidang sumber daya manusia itu sendiri dan permasalahan yang terjadi di PT. PLN mengidentifikasi bahwa kepuasan kerja karyawan di PLN menurun, banyak faktor yang mengakibatkan kepuasan kerja karyawan menurun salah satu yang timbul adalah persinggungan antar rekan kerja, perselisihan ini mengakibatkan kondisi kerja tidak nyaman dan kurang kondusif, dan pencapaian program kerja belum optimal, dengan pencapaian program kerja perusahaan bisa melihat kepuasan kerja karyawannya, jika kepuasan kerja tercapai maka tidak menutup kemungkinan kinerja karyawanpun akan meningkat, maka dari itu perlunya pemberdayaan untuk meningkatkan efikasi diri masing-masing individu untuk bisa lebih mandiri dengan diberdayakan akan meningkatkan kemampuan karyawan sehingga karyawan bisa memegang tanggung jawab yang diberikan perusahaan, hal ini bisa dilihat jika program kerja yang diadakan perusahaan bisa tercapai secara optimal maka pemberdayaan karyawan yang di adakan perusahaan berhasil sehingga dapat meningkatkan efikasi diri karyawan. Untuk melihat program kerja karyawan bisa dilihat dari data bagian personalia dibawah ini kurun waktu januari-desember 2021:

Tabel 1.2
Pencapaian program kerja karyawan PT. PLN (persero)
ULP Majalaya Kota

Sasaran atau Program kerja	Realisasi	Keterangan
Penyusunan dan prosedur anggaran	60%	Cukup tercapai
pemberdayaan karyawan melalui pengembangan	45%	Kurang tercapai
Sosialisasi organisasi dan tata kerja yang berbasis kompetensi	60%	Cukup tercapai
Mendukung sarana dan prasarana untuk mendukung terciptanya pelayanan sesuai standar	70%	Cukup tercapai
Peningkatan kemampuan dibidang teknologi informasi	50%	Kurang tercapai

Sumber: PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pencapaian program kerja PT. PLN ULP Majalaya Kota belum mencapai hasil optimal yang telah ditetapkan yaitu antara 70%-100%, pada program pemberdayaan karyawan melalui pengembangan sangat jauh dari target yang telah ditetapkan begitupun dengan peningkatan kemampuan dibidang teknologi informasi yang belum mencapai target, tabel di atas menunjukkan masih rendahnya kemampuan atau keterampilan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sehingga berpengaruh terhadap menurunnya kepuasan kerja.

Kemudian hasil dari arahan pembimbing dan dengan tujuan untuk memperkuat penelitian penulis juga melakukan penyebaran kuesioner untuk mendukung hasil dari wawancara untuk mengetahui permasalahan yang terdapat di PT. PLN (Persero) ULP Majalaya Kota, penulis juga melakukan pembagian kuesioner kepada 30 orang karyawan PT. PLN (Persero) ULP Majalaya Kota. Di bawah ini penulis menyajikan hasil penelitian pendahuluan.

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-rata
1.	Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini	1	6	16	7	0	91	3,03
2.	Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang saya lakukan saat ini dan sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya	0	4	18	7	1	85	2,83
3.	Saya sudah merasa puas dengan kesempatan untuk menyampaikan ide-ide atau masukan yang mungkin berguna dalam mendukung tercapainya program-program kerja	0	7	14	8	1	87	2,9
4.	Saya sudah merasa puas dengan gaji yang saya terima saat ini dan sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban	0	3	17	9	1	82	2,73
5.	Saya sudah merasa puas dengan rekan kerja saya karena selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	0	5	15	6	4	84	2,8
6.	Saya sudah merasa puas dengan adanya promosi yang dilakukan oleh perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih berkembang dan maju	0	6	17	7	0	89	2,96
Skor Rata-rata								2,87

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan pada tabel 1.3 bisa dilihat hasil survey yang penulis lakukan terhadap karyawan PT. PLN Majalaya, dapat diketahui tanggapan karyawan mengenai kepuasan belum maksimal dan berdasarkan hasil wawancara beberapa karyawan menyebutkan banyak keluhan kesah karyawan tentang gaji dan rekan

sesama pekerja, sehingga mereka tidak merasakan semangat dalam bekerja karena suasana yang jenuh.

Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan, maka peneliti merujuk pada hasil penelitian dari beberapa para peneliti seperti, hasil penelitian Rosalina, dkk (2022) mengatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *self-efficacy*. Selain itu penulis pun merujuk pada hasil penelitian selanjutnya dari Titus Austyn, dkk (2017), mengatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh pemberdayaan karyawan. Hasil penelitian selanjutnya dari Wahyuddin, dkk (2021), menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Selanjutnya penulis merujuk pada hasil penelitian dari Henis Fiqih, dkk (2017), menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh *locus of control*. Selanjutnya merujuk pada penelitian dari Dewi Wahyuni (2022), menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh *Emotional Intelligence*. Dan merujuk pada hasil penelitian dari Herispon (2018), menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh kompensasi. Yang terakhir merujuk pada hasil penelitian dari Aris Yuda, dkk (2022), menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh Kepemimpinan.

Berdasarkan hal tersebut, untuk dapat mengetahui factor-faktor apa saja yang dapat dianggap sebagai factor paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, maka penulis melakukan penelitian pendahuluan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT. PLN (Persero). Berikut adalah hasil kuesuioner pra-survei berdasarkan factor-faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Tabel 1.4
Faktor–Faktor Yang di duga Mempengaruhi Kepuasan Kerja

No.	Variabel	Total Skor	Skor Rata-Rata
1	<i>Self-Efficacy</i>	533	2,96
2	Pemberdayaan	517	2,86
3	Budaya Organisasi	718	3,98
4.	<i>Locus Of Control</i>	700	3,88
5.	<i>Emotional Intelligence</i>	722	4,03
6.	Kompensasi	734	4,07
7.	Kepemimpinan	746	4,14
Rata-rata=Nilai x F : Jumlah Karyawan (30 orang)			
Skor Rata-rata=Jumlah Rata-rata : Jumlah Pertanyaan			

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.4 kuesioner pra *survey factor* yang diduga mempengaruhi kepuasan kerja yaitu *self-efficacy* dan pemberdayaan karena faktor-faktor tersebut memiliki nilai yang paling rendah, ketika salahsatu variabel mengalami peningkatan atau penurunan, maka hubungan antar variabel akan berkaitan dan terasa. Maka dari itu perlunya pemberdayaan untuk meningkatkan efikasi diri masing-masing individu untuk bisa lebih mandiri dengan diberdayakan akan meningkatkan kemampuan karyawan sehingga karyawan bisa memegang tanggung jawab yang diberikan perusahaan, hal ini bisa dilihat jika program kerja yang diadakan perusahaan bisa tercapai secara optimal makan pemberdayaan karyawan yang di adakan perusahaan berhasil sehingga dapat meningkatkan efikasi diri karyawan.

Efikasi diri adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimilikinya. Jika karyawan yang memiliki efikasi yang tinggi maka pekerjaan apapun dapat selesai dikerjakannya secara tepat waktu. Berikut ini data hasil pra *survey* yang di peroleh penulis di bawah ini:

Tabel 1.5
Hasil Pra Survey *Self-Efficacy*

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-rata
1.	Saya yakin dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu	0	9	15	6	0	93	3,1
2.	Saya yakin dapat memotivasi diri sendiri untuk menyelesaikan pekerjaan	0	5	18	6	1	87	2,9
3.	Saya yakin mampu berusaha dengan keras, gigih, dan tekun dalam menyelesaikan pekerjaan	0	8	17	5	0	93	3,1
4.	Saya yakin mampu bertahan menghadapi hambatan dan kesulitan yang muncul serta mampu bangkit dari kegagalan	0	10	13	5	2	91	3,03
5.	Saya yakin dapat menyelesaikan permasalahan diberbagai situasi dan kondisi	0	3	17	8	2	81	2,7
6.	Saya selalu berusaha keras untuk mencapai hasil kerja yang baik	0	6	16	7	2	88	2,93
Skor Rata-rata								2,96

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat dilihat bahwa *self-efficacy* di PT.PLN secara keseluruhan belum sesuai yang diharapkan, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indicator mengenai penyelesaian permasalahan diberbagai situasi dan kondisi mendapatkan kecenderungan rata-rata rendah dari karyawan yaitu memiliki skor paling rendah yaitu 2,7, skor tersebut masuk dalam kategori kurang baik.

Selain faktor efikasi diri yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah pemberdayaan, pemberdayaan dipercaya dapat meningkatkan kemampuan karyawan, jika kemampuan karyawan dapat ditingkatkan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat sehingga kepuasan kerja bisa dicapai. Berikut ini data hasil pra survey yang di peroleh penulis di bawah ini:

Tabel 1.6
Hasil Pra Survey Pemberdayaan Karyawan

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Total	Rata-rata
1.	Saya memiliki strategi dalam pencapaian pekerjaan atau hasil	1	7	12	10	0	89	2,96
2.	Saya diberi kebebasan mengorganisir pekerjaan	0	5	16	8	1	85	2,83
3.	Saya selalu punya pilihan dalam setiap pengambilan keputusan pada pekerjaan	0	10	18	6	0	90	3
4.	Saya bisa melaksanakan setiap tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan	1	4	14	11	0	85	2,83
5.	Saya sudah menjalankan semua aturan yang sudah ada	0	6	15	7	2	85	2,83
6.	Saya selalu berusaha mencapai target yang akan dicapai	1	5	11	12	1	83	2,76
Skor Rata-rata								2,86

Sumber : hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 1.6 di atas, menunjukkan bahwa terdapat pertanyaan yang menurut responden bermasalah yaitu, karyawan selalu berusaha mencapai target yang akan dicapai, yaitu dengan rata-rata 2,76, skor tersebut termasuk kategori kurang baik.

Dari permasalahan di atas, pemberdayaan karyawan dirasakan sangat perlu selain untuk memberikan tanggung jawab dan wewenang kepada karyawan, tentunya juga sebagai upaya mendorong karyawan untuk berusaha mengembangkan dirinya terutama kualitas dalam rangka mencapai kepuasan kerja karyawan, dengan adanya pemberdayaan, karyawan merasa diperhatikan dan pada akhirnya pemberdayaan karyawan diharapkan mampu mewujudkan tujuan perusahaan, meningkatkan kinerja dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki setiap karyawan, jika kemampuan dan kinerja karyawan meningkat kepuasan kerja karyawan akan meningkat pula.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, dapat dilihat betapa pentingnya suatu efikasi diri (*self efficacy*) dan pemberdayaan karyawan terhadap Kepuasan Kerja karyawan, sehingga penulis tertarik untuk menelaah lebih mendalam dengan melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh *Self Efficacy* dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Majalaya Kota”**

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses perumusan masalah yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup di dalam penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian

Identifikasi masalah merupakan cakupan atau lingkup masalah yang telah digunakan sebelumnya. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terlihat adanya permasalahan dalam Kepuasan kerja karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota diantaranya :

1. Efikasi Diri (*Self efficacy*)
 - a. Karyawan kurang yakin dapat memotivasi dirinya sendiri
 - b. Karyawan kurang yakin dapat menyelesaikan tugas dengan berbagai tingkat kesulitan
 - c. Karyawan kurang yakin apa yang diharapkan dapat tercapai
2. Pemberdayaan Karyawan
 - a. Karyawan kurang diberi wewenang dalam pengambilan keputusan
 - b. Tanggung jawab karyawan masih minim ketika diberi pekerjaan

3. Kepuasan Kerja

- a. Masih ada beberapa karyawan yang merasa gaji yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja yang diberikan
- b. Rekan sesama pekerja masih kurang dalam memberikan dukungan
- c. Karyawan merasa kurang pada kesempatan promosi

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efikasi diri (*self efficacy*) karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota.
2. Bagaimana pemberdayaan karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota.
3. Bagaimana kepuasan kerja karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota.
4. Seberapa besar pengaruh efikasi diri (*self efficacy*) dan pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa :

1. Efikasi diri (*self efficacy*) karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota.
2. Pemberdayaan karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota.
3. Kepuasan kerja karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota
4. Besarnya pengaruh efikasi diri (*self efficacy*) dan pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. PLN (persero) ULP Majalaya Kota baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan referensi, informasi di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia dan menambah pengetahuan mengenai efikasi diri (*self efficacy*), pemberdayaan karyawan dan kepuasan kerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman tersendiri dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan praktik atau kenyataan yang ada selama penelitian.
2. Bagi instansi penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pemimpin untuk meningkatkan *Sel-efficacy*, pemberdayaan dan Kepuasan Kerja Karyawan.
3. Bagi pihak lain Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam merubah pengetahuan, serta informasi lingkungan akademis sehingga dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.