

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGAWASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PETUGAS DI JALAN TOL

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Transportasi Pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :

ANJAR ASMARA

22.01.3064

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGAWASAN KERJA
TERHADAP KINERJA PETUGAS DI JALAN TOL

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Transportasi Pada Program Studi Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Disusun oleh :

ANJAR ASMARA

22.01.3064

PROGRAM SARJANA TERAPAN
PROGRAM STUDI REKAYASA SISTEM TRANSPORTASI JALAN
POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI JALAN
TEGAL
2026

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGAWASAN KERJA TERHADAP
KINERJA PETUGAS DI JALAN TOL

*EFFECTIVENESS OF TRAINING AND WORK SUPERVISION ON OFFICERS'
PERFORMANCE ON TOLL ROADS*

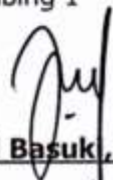
Disusun oleh :

Anjar Asmara

22.01.3064

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc.
NIP. 19830925 200812 1 001

Tanggal 21 Mei 2026

Pembimbing 2



Brasie Pradana S B R A, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19871209 201902 1 001

Tanggal 4 Juni 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGAWASAN KERJA TERHADAP KINERJA PETUGAS DI JALAN TOL

*EFFECTIVENESS OF TRAINING AND WORK SUPERVISION ON OFFICERS'
PERFORMANCE ON TOLL ROADS*

Disusun Oleh:

Anjar Asmara

22.01.3064

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 17 Juni 2026

Ketua Sidang

Anton Budiharjo, S. SiT., M.T.
NIP. 19830504 200812 1 001

Penguji 1

Suprpto Hadi, S.Pd., M.T.
NIP. 19911205 201902 1 002

Penguji 2

Ahmad Basuki S. Psi., M.Sc.
NIP. 19830925 200812 1 001

Tanda Tangan



Tanda Tangan



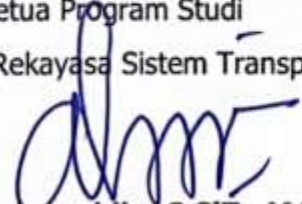
Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan



Alfan Baharuddin, S.SiT., M.T.
NIP. 19840923 200812 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anjar Asmara

Notar : 22.01.3064

Program Studi : Sarjana Terapan Rekayasa Sistem Transportasi Jalan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGAWASAN KERJA TERHADAP KINERJA PETUGAS DI JALAN TOL**" adalah hasil karya saya sendiri. Semua sumber yang saya gunakan dalam penelitian ini telah saya sebutkan dengan jelas dan rinci dalam daftar pustaka dan diidentifikasi dengan tepat dalam teks skripsi ini.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini belum pernah diajukan sebagai karya yang sama untuk memperoleh gelar sarjana terapan transportasi dalam institusi mana pun. Apabila terbukti bahwa skripsi ini merupakan hasil karya pihak lain, saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

Saya juga menyatakan bahwa semua data, hasil penelitian, dan temuan yang termuat dalam skripsi ini adalah hasil karya dan kontribusi saya sendiri, kecuali jika diindikasikan sebaliknya dengan jelas. Saya tidak menggunakan pekerjaan atau kontribusi pihak lain tanpa persetujuan dan atribusi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Tegal, 06 Juni 2026

Yang Menyatakan



Anjar Asmara

HALAMAN MOTO

حَسْبُنَا اللَّهُ وَنِعْمَ الْوَكِيلُ

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.”

(Q.S Ali ‘Imran : 173)

“Apapun yang terjadi, bagaimanapun keadaanya, sebesar apapun resiko dan masalahnya, hadapi nanti juga terlewati. Karena setiap kesulitan Allah selalu sertakan kemudahan.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan kehidupan, kelancaran, dan keberkahan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Dengan segenap rasa cinta dan kasih, penulis persembahkan penelitian skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, terkasih dan tersayang Ibu N Emah dan Bapak Suhada. Terimakasih karena selalu mengusahakan segalanya untuk anak sulung nya ini. Yang selalu memberikan dukungan, doa dan nasihat yang tiada henti kepada penulis. Terimakasih sudah berjuang, membersarkan dan mendidik anaknya sampai pada titik ini dan seterusnya. Seluruh pencapaian ini tidak akan terwujud tanpa izin, doa dan restu dari kalian berdua. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dan membahagiakan kalian kelak.
2. Terimakasih kepada adik adiku tercinta Mayda Madya Utami, Halwa Mutia Azzahra, keluarga besar Lili Sahli dan Keluarga Besar Sunaryo. Yang selalu menjadi alasan dan motivasi agar kakak laki lakimu ini kelak menjadi contoh dan panutan untuk kalian dan keluarga besar.
3. Rekan-rekan Angkatan 33, terkhusus kelas RSTJ C yang telah memenuhi hari-hari bersama dengan banyak canda, tawa, kebersamaan dan kenangan yang tidak bisa terlupakan. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan penulis sampai titik ini.
4. Tim Praktrek Kerja Profesi serta staff dan karyawan di PT Jasamarga Jogja Solo yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan, pengalaman dan nasihat yang sangat berguna untuk bekal masa depan penulis.
5. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
6. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri ANJAR ASMARA. Terimakasih sudah bertahan dan berjuang sampai titik ini. Terimakasih untuk selalu percaya bahwa Impian, harapan dan cita-cita bisa di wujudkan dengan perjuangan. Selamat bergelar Sarjana S.Tr.Tra.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam momentum penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan apresiasi yang mendalam atas dukungan dan bimbingan tak ternilai selama proses penyusunan skripsi dengan judul **"EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGAWASAN KERJA TERHADAP KINERJA PETUGAS DI JALAN TOL"** ini.

Proses perjalanan ini bukanlah tanpa rintangan, namun dengan izin-Nya serta upaya keras kami, setiap hambatan dapat diatasi dengan bijak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Bambang Istiyanto, S.SiT., M.T. selaku Direktur Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
2. Bapak Alfian Baharuddin, S.SiT., MT selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan.
3. Bapak Ahmad Basuki, S.Psi., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan nasihat, saran dan usul serta memberikan waktunya yang sangat berarti selama bimbingan.
4. Bapak Brasie Pradana S B R A, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan nasihat, saran dan usul serta memberikan waktunya yang sangat berarti selama bimbingan.
5. Seluruh dosen Program Studi Rekayasa Sistem Transportasi Jalan di Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan atas ilmu serta bimbingan yang telah diberikan dan diajarkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari semua pihak yang bersedia memberikan masukan demi kesempurnaan laporan ini di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi langkah awal yang berarti dalam perjalanan kami di dunia profesional. Terima kasih atas segala bantuan dan kesempatan berharga yang telah diberikan kepada kami.

Tegal, 06 Juni 2026
Yang Menyatakan,



Anjar Asmara

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja dan pengawasan kerja terhadap kinerja petugas traffic di Jalan Tol Solo-Yogyakarta-NYIA Kulon Progo, serta menganalisis implementasinya berdasarkan pengalaman di lapangan. Petugas traffic memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan, kelancaran, dan ketertiban lalu lintas di jalan tol, sehingga kualitas pelatihan dan efektivitas pengawasan yang diterima sangat menentukan kinerja mereka di lapangan. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan desain *sequential explanatory*, yaitu pengumpulan dan analisis data kuantitatif dilakukan terlebih dahulu, kemudian diperdalam dengan data kualitatif. Populasi penelitian adalah 81 petugas traffic PT. Jasamarga Tollroad Operator dengan jumlah responden sebanyak 81 orang. Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam kepada tiga narasumber yang dipilih secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas dengan nilai t hitung sebesar 5,460 dan signifikansi 0,000. Pengawasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung sebesar 2,248 dan signifikansi 0,027. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja petugas dengan nilai F hitung sebesar 26,368 dan koefisien determinasi sebesar 0,403, yang berarti pelatihan dan pengawasan kerja secara bersama-sama menjelaskan 40,3% variasi kinerja petugas. Hasil wawancara memperkuat temuan kuantitatif bahwa pelatihan membentuk kompetensi dasar petugas, sedangkan pengawasan berfungsi memastikan kompetensi tersebut diterapkan secara konsisten di lapangan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of job training and work supervision on the performance of traffic officers on the Solo-Yogyakarta-NYIA Kulon Progo Toll Road, as well as to analyze its implementation based on field experience. Traffic officers play a strategic role in maintaining the safety, smooth flow, and order of traffic on toll roads, making the quality of training and the effectiveness of supervision they receive highly determinant of their performance in the field. This study employed a mixed methods approach with a sequential explanatory design, in which quantitative data collection and analysis were conducted first, followed by an in-depth qualitative phase. The study population consisted of 81 traffic officers of PT. Jasamarga Tollroad Operator, all of whom served as respondents. Quantitative data were collected through a Likert scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression, while qualitative data were obtained through in-depth interviews with three informants selected by purposive sampling. The results indicate that job training has a positive and significant effect on officer performance, with a t-value of 5.460 and a significance level of 0.000. Work supervision also has a positive and significant effect, with a t-value of 2.248 and a significance level of 0.027. Simultaneously, both variables significantly affect officer performance, with an F-value of 26.368 and a coefficient of determination of 0.403, meaning that job training and work supervision together explain 40.3% of the variation in officer performance. The interview findings reinforce the quantitative results, confirming that training builds the fundamental competencies of officers, while supervision ensures that these competencies are consistently applied in the field.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	vii
<i>ABSTRACT</i>.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.1 Rumusan Masalah.....	5
I.2 Batasan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Teori Kinerja.....	8
II.1.1 Definisi Kinerja	8
II.1.2 Faktor yang mempengaruhi Kinerja	9
II.1.3 Pengukuran Kinerja.....	9
II.2 Teori Pelatihan Kerja	10
II.2.1 Definisi Pelatihan	10
II.2.2 Faktor yang memperngaruhi pelatihan	11
II.2.3 Pengukuran Pelatihan.....	11
II.3 Teori Pengawasan Kerja.....	12
II.3.1 Definisi Pengawan Kerja	12

II.3.2	Faktor yang mempengaruhi Pengawasan	13
II.3.3	Pengukuran Pengawasan.....	13
II.4	Kerangka Pemikiran.....	15
II.5	Hipotesis penelitian	16
II.6	Penelitian terdahulu.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN	25
III.1	Lokasi Penelitian	25
III.2	Metode Penelitian.....	25
III.3	Diagram Alir Penelitian.....	28
III.4	Jenis dan Sumber Data	29
III.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.6	Variabel Penilaian	32
III.7	Teknik Analisis Data	39
III.7.1	Analisis Data Pengaruh Pelatihan Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja 40	
III.7.2	Analisis Data Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kerja di Lapangan.....	41
III.7.3	Integrasi Data Kuantitatif dan Kualitatif.....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
IV.1	Analisis Indikator Variabel Penelitian	49
IV.1.1	Gambaran Umum Responden.....	49
IV.1.2	Indikator pelatihan.....	53
IV.1.3	Indikator pengawasan.....	65
IV.1.4	Indikator kinerja	77
IV.2	Hasil Analisis Kuantitatif	88
IV.2.1	Uji Validitas	88
IV.2.2	Uji Reliabilitas.....	91
IV.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	92
IV.2.4	Uji Regresi Linear Berganda	97
IV.3	Hasil Analisis Kualitatif	101
IV.3.1	Profil Narasumber	101
IV.3.2	Pelaksanaan Pelatihan Petugas Traffic di PT. Jasamarga Tollroad Operator Ruas Jogja-Solo	102

IV.3.3 Pelaksanaan Pengawasan Kerja Petugas Traffic di PT. Jasamarga Tollroad Operator Ruas Jogja-Solo	103
IV.3.4 Kinerja Petugas Traffic di PT. Jasamarga Tollroad Operator Ruas Jogja-Solo	104
IV.4 Integrasi Data	105
IV.4.1 Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Traffic.....	105
IV.4.2 Pengaruh Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Traffic....	106
IV.4.3 Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Traffic di Lapangan	107
IV.5 Pembahasan	109
IV.5.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja	109
IV.5.2 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja.....	110
IV.5.3 Implementasi Pelatihan dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Petugas Traffic di Lapangan	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
V.1 Kesimpulan.....	115
V.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN	123

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian terdahulu.....	17
Tabel III. 1 Jumlah Petugas Traffic Di PT. Jasamarga Jogja Solo	29
Tabel III. 2 Indikator Bobot Penelitian	30
Tabel III. 3 Indikator Penelitian	32
Tabel IV. 1 Data jumlah kuesioner	49
Tabel IV. 2 Tanggapan responden mengenai, Perasaan petugas terhadap motivasi untuk memberikan hasil kerja terbaik	53
Tabel IV. 3 Tanggapan responden mengenai, Petugas memiliki keinginan untuk ingin terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kerja	54
Tabel IV. 4 Tanggapan responden mengenai, Petugas merasa pelatihan memberikan kesempatan bagi petugas untuk mengembangkan kemampuan....	55
Tabel IV. 5 Tanggapan responden mengenai, Petugas merasa bahwa tes sebelum pelatihan membantu mengukur pengetahuan awal petugas	56
Tabel IV. 6 Tanggapan responden mengenai, Petugas merasa bahwa tes setelah pelatihan membantu saya menilai pemahaman materi pelatihan	57
Tabel IV. 7 Tanggapan responden mengenai, Petugas merasa bahwa pelatihan yang diterima telah meningkatkan Pengetahuan dalam bidang pekerjaan	58
Tabel IV. 8 Tanggapan responden mengenai, Pelatihan yang petugas ikuti meningkatkan keterampilan kerja saya	59
Tabel IV. 9 Tanggapan responden mengenai, Petugas memiliki sikap positif terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaan	60
Tabel IV. 10 Tanggapan responden mengenai, Petugas merasa puas dengan pencapaian target kinerja pribadi petugas.....	61
Tabel IV. 11 Tanggapan responden mengenai, Pencapaian kerja petugas memperkuat komitmen terhadap tujuan instansi	62
Tabel IV. 12 Rekapitulasi dan Rata-rata Tanggapan Responden Variabel Pelatihan	63
Tabel IV. 13 Tanggapan responden mengenai, supervisor menetapkan standar kerja yang jelas kepada saya	66
Tabel IV. 14 Tanggapan responden mengenai, Standar operasional prosedur (SOP) dikomunikasikan dengan baik kepada seluruh petugas.....	67

Tabel IV. 15 Tanggapan responden mengenai, Metode penilaian kinerja yang digunakan mudah dipahami.....	67
Tabel IV. 16 Tanggapan responden mengenai, proses penilaian kinerja dilakukan secara adil	68
Tabel IV. 17 Tanggapan responden mengenai, supervisor memantau pekerjaan saya secara berkala	69
Tabel IV. 18 Tanggapan responden mengenai, Petugas rutin membuat laporan kerja kepada supervisor	70
Tabel IV. 19 Tanggapan responden mengenai, supervisor membandingkan hasil kerja saya dengan standar yang ditetapkan	71
Tabel IV. 20 Tanggapan responden mengenai, Supervisor memberi masukan jika hasil kerja petugas belum sesuai standar	72
Tabel IV. 21 Tanggapan responden mengenai, Supervisor mengambil tindakan korektif ketika terjadi penyimpangan	73
Tabel IV. 22 Tanggapan responden mengenai, Supervisor memastikan tindakan perbaikan yang dilakukan berjalan efektif	74
Tabel IV. 23 Tabel rekapitulasi dan Rata-rata tanggapan responden variabel pengawasan	75
Tabel IV. 24 Tabel responden mengenai, petugas merasa puas dengan hasil kerja yang saya capai	77
Tabel IV. 25 Tabel responden mengenai, petugas teliti dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.....	78
Tabel IV. 26 Tabel responden mengenai, Petugas mampu menyelesaikan tugas sesuai jumlah yang ditentukan.....	79
Tabel IV. 27 Tabel responden mengenai, petugas menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu	80
Tabel IV. 28 Tabel responden mengenai, Petugas selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	81
Tabel IV. 29 Tabel responden mengenai, petugas disiplin dalam bekerja.....	82
Tabel IV. 30 Tabel responden mengenai, petugas memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menjalankan tugas	82
Tabel IV. 31 Tabel responden mengenai, petugas memanfaatkan teknologi yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan.....	83

Tabel IV. 32 Tabel responden mengenai, Petugas melakukan pekerjaan sesuai prosedur yang berlaku	84
Tabel IV. 33 Tabel responden mengenai, petugas mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri	85
Tabel IV. 34 Tabel rekapitulasi dan rata-rata tanggapan responden variabel kinerja.....	86
Tabel IV. 35 Hasil analisis uji validitas variabel pelatihan	88
Tabel IV. 36 Hasil analisis uji validitas variabel pengawasan.....	89
Tabel IV. 37 Hasil analisis uji validitas variabel kinerja	91
Tabel IV. 38 Hasil uji reliabilitas	92
Tabel IV. 39 Hasil Uji Normalitas	93
Tabel IV. 40 Hasil Uji Linearitas variabel Pelatihan	94
Tabel IV. 41 Hasil Uji Linearitas variabel Pengawasan	94
Tabel IV. 42 Hasil uji multikolinearitas	95
Tabel IV. 43 Hasil koefisien determinasi.....	97
Tabel IV. 44 Hasil uji f (simultan).....	98
Tabel IV. 45 Hasil uji t (parsial).....	99
Tabel IV. 46 Hasil persamaan regresi	100
Tabel IV. 47 Profil Narasumber	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar III. 1 Bagan Alir Penelitian	28
Gambar IV. 1 Grafik Jabatan/Unit Kerja Petugas	50
Gambar IV. 2 Grafik Usia Petugas	51
Gambar IV. 3 Data Pendidikan Terakhir Petugas	51
Gambar IV. 4 Data Lama Bekerja Petugas	52
Gambar IV. 5 Hasil scatterplot uji heteroskedastisitas	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Permintaan Data Ke Pihak BUJT	123
Lampiran 2. Permintaan Data Ke Pihak JMTO	124
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	125
Lampiran 4. Hasil Tabulasi Kuesioner Variabel Pelatihan	130
Lampiran 5. Hasil Tabulasi Kuesioner Variabel Pengawasan	132
Lampiran 6. Hasil Tabulasi Kuesioner Variabel Kinerja	134
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan	136
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Pengawasan	136
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja	137
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelatihan	137
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengawasan	137
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	137
Lampiran 13. Dokumentasi Pengambilan Data Kuesioner	138
Lampiran 14. Pertanyaan wawancara kepada supervisor	139
Lampiran 15. Pertanyaan wawancara kepada Staff Traffic BUJT	141
Lampiran 16. Transkrip wawancara supervisor 1.....	142
Lampiran 17. Transkrip wawancara supervisor 2.....	147
Lampiran 18. Transkrip wawancara staff traffic BUJT	153
Lampiran 19. Tabel Pengkodean	159
Lampiran 20. Tabel Pentemaan.....	164
Lampiran 21. Dokumentasi Wawancara Kepada Supervisor Dan Staff Divisi Teknik Subdivisi Operasi dan Maintenance.....	168