

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Tori

A. Kinerja Pegawai

Menurut Kasmir (2016) “Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu”.

Indikator-indikator kinerja menurut Afandi (2018) yaitu:

1. **“Kuantitas hasil kerja**, segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya”
2. **“Kualitas hasil kerja**, segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya”.
3. **“Efisiensi dalam melaksanakan tugas**, berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya”.
4. **“Disiplin kerja** taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku” .
5. **“Inisiatif**, kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit”.
6. **“Ketelitian**, tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum”.
7. **“Kepemimpinan**, proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi”.
8. **“Kejujuran**, salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan”.

9. **“Kreativitas**, proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan”,

Menurut Rivai (2013) “manfaat kinerja pada dasarnya meliputi” :

- a. “Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi Karyawan”.
- b. “Keputusan penempatan, membantu dalam promosi, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya”.
- c. “Sebagai perbaikan kinerja pegawai”.
- d. “Sebagai latihan dan pengembangan pegawai”.
- e. “Umpan balik sumber daya manusia. Prestasi yang baik atau buruk diseluruh perusahaan mengidentifikasikan seberapa baik Sumber Daya Manusianya berfungsi”.

Menurut Bangun (2018), peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Di sisi lain, para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dari promosi pekerjaan. Secara umum, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu perbaikan system kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan system manajemen kinerja yang baik.

Menurut Bangun (2018:232), tujuan dan manfaat penilaian kinerja diantaranya adalah:

1. Evaluasi antara individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.

2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

3. Pemeliharaan system

Berbagai system yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu subsistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik.

4. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

B. Motivasi

Menurut Winardi (2016), motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerja secara positif atau negatif.

Motivasi adalah alat penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan (Hasibuan,2016). Fungsi Motivasi Terdapat beberapa fungsi motivasi yang diperoleh oleh seseorang, diantaranya adalah:

1. “Mendukung timbulnya suatu kelakuan atau perbuatan sehingga memotivasi melakukan perbuatan”.

2. “Motivasi berfungsi sebagai pengarah untuk mewujudkan keinginan atau tujuan”
3. “Motivasi berfungsi sebagai penggerak bagi seseorang untuk melakukan sesuatu”

Membangun Motivasi Menurut Wibowo (2016). “Teknik memotivasi harus dapat memastikan bahwa lingkungan dimana mereka bekerja memenuhi jumlah kebutuhan manusia yang penting. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk dapat membangun motivasi”.

1. Menilai sikap Adalah penting bagi manajer untuk memahami sikap mereka terhadap bawahannya. Pikiran mereka dipengaruhi oleh pengalaman mereka dan akan membentuk bagaimana cara berperilaku terhadap semua orang yang dijumpai. Kekuatan yang mendorong secara kuat mempengaruhi perilaku motivasional, karena itu penting untuk mempengaruhi asumsi dan prioritas, memberi perhatian terutama ambisi pribadi dan organisasi, sehingga dapat memotivasi orang lain dengan efektif. Apabila kita mengutamakan pekerjaan maka kita akan sangat termotivasi dan karier kita akan mendapat keuntungan dari keberhasilan. Manajer perlu memastikan bahwa bawahannya mengetahui peran dan arti penting mereka. Manajer harus menunjukkan kompetensi dari setiap kesempatan, sehingga bawahan yakin atas kemampuan pimpinannya. Disamping itu, manajer perlu memperbaiki perintah dan pengendalian dengan menggunakan manajemen kolaborasi.
2. Menjadi manajer yang baik Manajer sering mengikuti kursus-kursus mempelajari kepemimpinan, tetapi good leaders (pemimpin yang baik) tidak perlu menjadi good managers (manajer yang baik). Kepemimpinan hanya satu bagian untuk menjadi manajer, dan manajer sukses memerlukan keterampilan kepemimpinan, sedangkan kemampuan lainnya sama pentingnya. Seorang manajer yang baik mempunyai karakteristik:
 - a. Mempunyai komitmen untuk bekerja
 - b. Melakukan kolaborasi dengan bawahan
 - c. Mempercai orang

- d. Loyal pada teman sekerja
 - e. Menghindari politik kantor
3. Memperbaiki komunikasi Komunikasi antara manajer dengan bawahan dengan menyediakan informasi secara akurat dan detail secepat mungkin. Informasi menyangkut apa yang ingin diberitahukan manajer maupun apa yang ingin mereka ketahui. Manajemen yang motivasional mendorong dan membina diskusi tentang keterlibatan dan kontribusi bawahan lebih lanjut. Diskusi dapat dilakukan secara formal maupun informal. Perlu dibuka kesempatan untuk menyampaikan pendapat berbeda yang sering menghasilkan konsensus. Untuk memotivasi anggota tim perlu melibatkan mereka yang akan terkena pengaruh dari keputusan manajer. Melibatkan pekerja pada tahap awal akan mendorong semua anggota tim merasa bahwa mereka dapat membuat perbedaan, namun manajer tidak boleh terlibat politik kantor.
 4. Menciptakan budaya tidak menyalahkan Setiap orang yang mempunyai tanggung jawab harus dapat menerima kegagalan. Tetapi untuk memotivasi secara efektif diperlukan „budaya tidak menyalahkan“. Kesalahan harus dikenal dan kemudian menggunakannya untuk memperbaiki kesempatan keberhasilan dimasa yang akan datang. Mengambil sikap konstruktif dan simpatik pada kegagalan akan memotivasi dan mendorong bawahan. Menghukum kegagalan atau memotivasi berdasar ketakutan, tidak akan menciptakan keberhasilan jangka panjang.
 5. Memenangkan kerja sama Komponen dasar dari lingkungan motivasional adalah kerja sama, yang harus diberikan manajer kepada bawahannya dan sebaliknya diharapkan dari mereka. Adalah penting mengawasi dan mendukung bawahan, namun perlu diperhatikan tidak merusak motivasi ditempat kerja. Memberikan insentif yang murah atau mudah adalah cara sederhana dan penting untuk memenangkan dan memelihara kerja sama. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara

6. menyampaikan pengakuan didepan publik, memberi penghargaan tertulis, dan melalui pertemuan yang meningkatkan moral.
7. Mendorong inisiatif Tanda yang pasti untuk motivasi tinggi adalah banyak inisiatif. Kemampuan mengambil inisiatif tergantung pada
8. pemberdayaan dan lingkungan yang mengenal kontribusi. Semakin banyak kita mengharapkan orang lain, semakin banyak mereka memberi, selama kita mendukungnya.

C. Kepemimpinan

Menurut Amirullah (2015) “kepemimpinan adalah orang yang memiliki wewenang untuk memberi tugas mempunyai kemampuan untuk membujuk atau mempengaruhi orang lain dengan mencapai tujuan yang telah ditentukan”.

Kepemimpinan adalah seni seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan,2016). indikator gaya kepemimpinan menurut Busro (2018), memiliki dimensi dan indikator antara lain :

1) Struktur prakarsa terdiri dari beberapa indikator :

- a) Menyusun bagian kerja
- b) Hubungan kerja
- c) Tujuan

2) Pertimbangan terdiri dari beberapa indikator :

- a) Kepercayaan
- b) Pengambilan gagasan
- c) Tingkat kepedulian

Menurut Isniar Budiarti (2018) menjelaskan bahwa Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang terhadap pencapaian organisasi. Kempemipnan adalah timbal balik, dan terjadi antara orang-orang. Kepemimpinan bersifat kreatif, selalu dinamis dan melibatkan penggunaan kekuasaan (*decisions of power*). Kepemimpinan adalah kemampuan, proses aktivitas sosial fungsional untu

mempengaruhi perilaku seseorang/kelompok orang untuk mencapai tujuan dan pada situasi tertentu.

Tugas pokok pemimpin berupa mengelompokan, mengarahkan, mendidik, membimbing, dan sebagainya. Fungsi pemimpin dalam organisasi menurut Veitzhal Rivai (2012) dapat dikelompokan menjadi empat, yaitu:

1. Fungsi intruksi Fungsi ini bersifat komunikasi satu arah. Pemimpin sebagai komunikator merupakan pihak yang menentukan apa, bagaimana, bilamana, dan dimana perintah itu dikerjakan agar keputusan dapat dilaksanakan secara efektif.
2. Fungsi konsultasi Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Pada tahap pertama dalam usaha menetapkan keputusan, pemimpin seringkali memerlukan bahan pertimbangan, yang mengharuskannya berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinya yang dinilai mempunyai berbagai bahan informasi yang diperlukan dalam menetapkan keputusan.
3. Fungsi partisipasi Dalam menjalankan fungsi ini pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinya
4. Fungsi pengendalian Fungsi ini bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses atau efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Pemimpin yang berhasil adalah pemimpin yang mampu mengelola atau mengatur organisasi secara efektif dan mampu melaksanakan kepemimpinan secara efektif pula untuk itu pemimpin harus betul-betul dapat menjalankan fungsinya sebagai seorang pemimpin.

“Ada tiga macam gaya kepemimpinan” (Mulyadi, 2015), yaitu :

1. Gaya kepemimpinan Otokratis Kepemimpinan yang memusatkan pimpinan sebagai penentu kebijakan dalam semua kegiatan, pegawai berperan sebagai pelaksana kegiatan dengan arahan dari pimpinan sehingga peran anggota organisasi menjadi pasif.
2. Gaya kepemimpinan demokratis Kepemimpinan yang mengutamakan pengambilan kebijakan dengan diskusi kelompok, pemimpin

menghargai pendapat setiap anggota organisasi dan memberikan alternatif prosedur jika terjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

3. Gaya kepemimpinan kebebasan (*laissez faire*) Kebebasan penuh diberikan kepada anggota organisasi dengan partisipasi yang sangat minim dari pimpinan, sehingga pemimpin hanya menempatkan dirinya sebagai pengawas tanpa banyak mengatur suatu kebijakan

D. Disiplin Kerja

Menurut Hamali (2016), “Disiplin kerja adalah suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan dapat menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan peraturan, dan nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku”.

Menurut Hasibuan (2016) kedisiplinan adalah fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi maupun instansi mencapai hasil yang optimal. Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan instansi yang dibuat manajemen yang mengingat anggotainstansi agar dapat dijalankan semua pegawai baik dengan kesadaran sendiri maupun dengan paksaan

jenis-jenis disiplin kerja prepentif dan disiplin kerja korektif menurut Handoko (2009).

a. Disiplin Prepentif

Disiplin Prepentif adalah kegiatan yang dihasilkan untuk mendorong para pegawai agar mengikuti berbagai standart atau aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri diantara para pegawai.

b. Disiplin Progresif.

Disiplin progresif adalah memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang. Tujuannya adalah memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan korektif sebelum hukuman-hukuman yang lebih serius dilaksanakan.

c. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah kegiatan yang dihasilkan untuk pelanggaran terhadap peraturan-peraturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Berupa hukuman yang disebut dengan tindakan pendisiplinan. Biasanya peringatan atau skorsing.

d. Aturan Kompor Panas

Aturan ini pada hakekatnya menyatakan bahwa tindakan pendisiplinan hendaknya mempunyai ciri-ciri yang sama dengan hukuman yang diterima seseorang karena menyentuh sebuah kompor panas.

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2004), “ada beberapa factor yang mempengaruhi disiplin yaitu”:

1. Jam kerja

“Jam kerja adalah jam datang karyawan ketempatan kerja maupun pulang kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan”.

2. Izin karyawan

“Izin bagi karyawan adalah karyawan yang meninggalkan pekerjaannya pada jam kerja atau jam kantor, baik untuk kepentingan perusahaan ataupun kepentingan pribadi dengan terlatih dahulu ada izin dari atasan begitu juga bagi karyawan yang mengambil cuti”.

3. Absensi Karyawan

“Absensi karyawan adalah tingkat kehadiran karyawan ditempat kerja yang diadakan perusahaan untuk melihat kehadiran para karyawan ditempat kerja”.

Pada dasarnya kedisiplinan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, Menurut Hasibuan (2016) yaitu:

- a. Tujuan dan kemampuan
- b. Kepemimpinan
- c. Insentif (tunjangan dan kesejahteraan)
- d. Keadilan
- e. Pengawasan melekat
- f. Sanksi hukuman
- g. Ketegasan
- h. Hubungan kemanusiaan

2.2 Penelitian Terdahulu

penelitian terdahulu yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti.

Selvianti (2012) Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, variabel motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dan variabel disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan variabel motivasi, kepemimpinan dan disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Bidang Pendapatan, Bidang Anggaran dan Perbendaharaan DPPKAD Kota Tanjung Pinang

Dari hasil analisis Syafril (2020), diperoleh bahwa variabel gaya kepemimpinan, motivasi kerja serta kompetensi individu menunjukkan pengaruh sangat nyata terhadap kinerja pegawai di PT Pegadaian (Persero) Wilayah Medan

Berdasarkan penelitian Worang (2020) ditemukan bahwa pelatihan dan motivasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian (persero) Kantor Wilayah V Manado.

Syelviani (2019) menemukan bahwa motivasi berprestasi dan insentif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada PT Pegadaian Cabang Tembilahan

Berdasarkan hasil Yasa (2017) menjelaskan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Hasil ini memberi makna bahwa semakin meningkat motivasi pegawai, maka disiplin kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar meningkat secara signifikan. Motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai

Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Hasil ini memberi makna bahwa motivasi pegawai meningkat, namun peningkatan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar tidak signifikan. Disiplin berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Hasil ini memberi makna bahwa meskipun disiplin pegawai meningkat, namun tidak serta merta dapat peningkatan kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Disiplin bukan merupakan mediasi antara motivasi terhadap kinerja Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Hal ini berarti disiplin tidak mampu memediasi pengaruh disiplin terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Tumade (2014) berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kepemimpinan transformasional, efektivitas komunikasi dan motivasi secara bersama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Wilayah V PT Pegadaian (Persero) Manado. Kepemimpinan transformasional tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Wilayah V PT Pegadaian (Persero) Manado. Efektivitas komunikasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Wilayah V PT Pegadaian (Persero) Manado. Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Wilayah V PT Pegadaian (Persero) Manado.

Dari penelitian Hakim (2008) diperoleh hasil bahwa kepemimpinan, kompensasi, dan kompetensi mempunyai hubungan dengan Kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Depok. Semakin baik faktor kepemimpinan, semakin tinggi kinerja pegawai yang dapat diharapkan. Semakin tinggi kompensasi yang didapatkan, semakin tinggi juga kinerja pegawai yang bisa diharapkan. Semakin tinggi kompetensi pegawai, semakin tinggi kinerja pegawai.

Riana (2011) berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kepemimpinan, kompensasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Cendana Resort & Spa Ubud, Gianyar–Bali. Kepemimpinan, kompensasi dan disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Cendana Resort & Spa Ubud, Gianyar–Bali. Kepemimpinan merupakan variabel bebas yang berpengaruh dominan

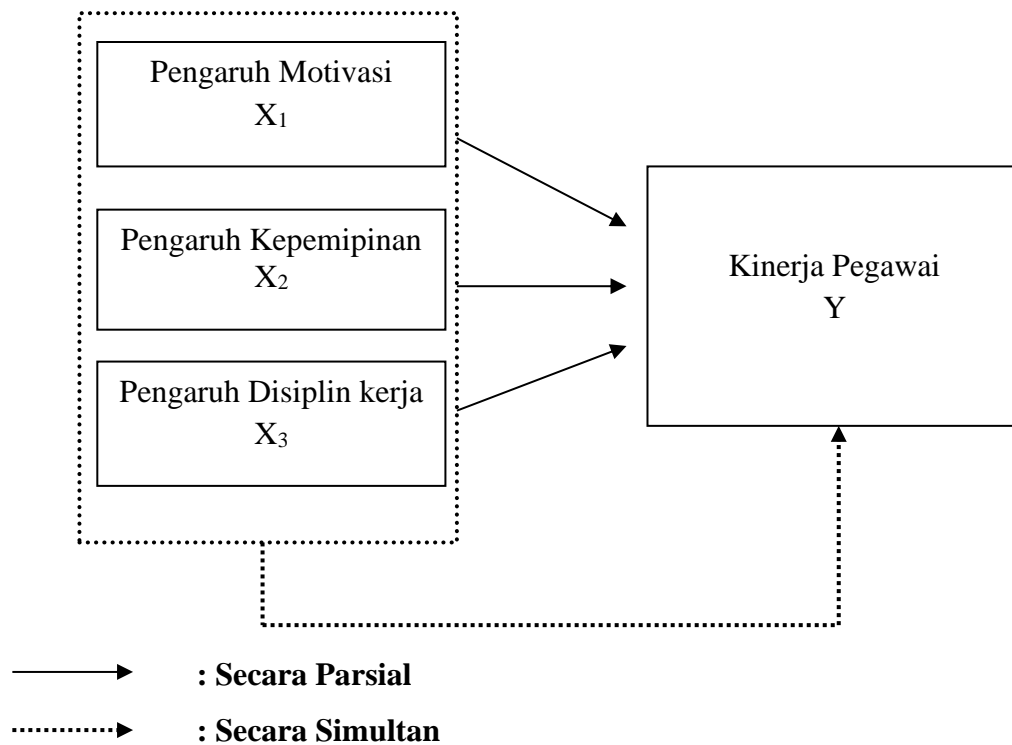
terhadap variabel terikat, yaitu kinerja karyawan pada Cendana Resort& Spa Ubud, Gianyar – Bali

Hasil penelitian Sari (2014). Membuktikan aspek Kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Patra Komala, aspek motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Patra Komala. Dengan demikian motivasi pegawai yang tinggi tidak serta merta merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karena selain motivasi yang ada dalam diri karyawan diperlukan adanya motivasi yang lebih nyata dari perusahaan terhadap karyawan. Hasil Penelitian membuktikan aspek disiplin tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Patra Komala. Hasil Penelitian secara bersama-sama kepemimpinan, motivasi dan disiplin mempunyai pengaruh yang signifikan

Sepang (2016) menjelaskan bahwa kepemimpinan, motivasi, dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggomalu. Kepemimpinan secara parsial berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggomalu. Motivasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggomalu. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Wilayah Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggomalu.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono,2017). Dalam penelitian ini membahas mengenai pengaruh motivasi, kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Sekip Palembang.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Sekip Palembang
- H2 : Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Sekip Palembang
- H3 : Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Sekip Palembang
- Ho : Motivasi, kepemimpinan, dan disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Sekip Palembang
- Ha : Motivasi, kepemimpinan, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PT Pegadaian (Persero) Cabang Sekip Palembang

