

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (*power*) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Di antara sumber tersebut, salah satu sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (*human resources*). SDM merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur (*idle*) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi Wirawan,(2012:1).

Sumber daya manusia adalah individu yang mempunyai potensi untuk berkembang dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu perusahaan atau perusahaan Hidayanti dkk, (2019:151).

Menurut Kasmir (2019) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan instansi dan peningkatan kesejahteraan stakeholder. Dari beberapa teori yang dijelaskan tersebut jelas bahwa sumber daya manusia di dalam

organisasi atau perusahaan mempunyai peran yang penting bagi tujuan perusahaan tersebut. Selain dari bagian pemasaran, keuangan, atau lainnya, sumber daya manusia juga menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan baik berupa keuntungan ataupun kesejahteraan dari stakeholder yang ada di perusahaan tersebut.

PT. Lestari Jaya Raya sendiri memiliki tujuan untuk menjadi layanan logistik premium terdepan di dunia dengan motto “pelayanan prima adalah semangat kami”. Untuk fokus distribusi yang dilakukan ialah dari pihak pabrik/grosir sampai ke tangan konsumen penjual eceran. Saat ini PT. Lestari Jaya Raya yang ada di Kota Medan mengirim beberapa jenis barang seperti produk farmasi, fashion, dan beberapa produk lainnya. Brand terkenal seperti Adidas, Vans, sampai produk kecantikan Loreal mempercayakan pengiriman mereka kepada LJR logistik.

Salah satu yang bisa mempengaruhi sukses atau tidaknya sebuah perusahaan yaitu kinerja dari karyawannya sendiri. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentuan keberhasilan organisasi atau instansi pemerintahan dalam mencapai tujuannya Permana (2016:2). Menurut Mangkunegara, (2017:67) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu dimana prestasi kerja yang telah dicapai oleh karyawan dimana secara kualitas karyawan tersebut menyelesaikan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Rivai & Vethizal (2018) kinerja adalah perilaku yang konkret, yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang didapatkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Diperkuat oleh Busro (2020)

bahwa kinerja merupakan pekerjaan yang sukses ditunjukkan oleh para karyawan dengan usaha mereka untuk memenuhi tugas dan kewajiban. Kecakapan dalam mengelola kinerja karyawan atau pegawainya merupakan salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi Indrasari (2017).

Sebuah perusahaan bisa dikatakan menjadi sebuah perusahaan berkembang dan maju adalah dengan kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan bisa menjadi salah satu tolak ukur dalam keberhasilan tujuan perusahaan. Maka perusahaan harus bisa membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik lagi. Hal ini juga berlaku pada PT. Lestari Jaya Raya sebagai perusahaan jasa logistik yang ada di kota Medan. Kinerja karyawan di tempat ini bisa dilihat salah satunya yaitu target pengiriman barang atau kuantitas yang bisa dilakukan tiap bulannya. Berikut ini adalah jumlah pengiriman barang yang akan didistribusikan di area Kota Medan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Pengiriman Barang PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan Tahun 2020-2023

No	Tahun	Jumlah Pengiriman Barang	Target Pengiriman Barang
1	2020	45.520	60.000
2	2021	56.200	70.000
3	2022	50.340	75.000
4	2023	48.255	70.000

Sumber: PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan, 2023.

Dari tabel 1.1 dapat dilihat yaitu data pengiriman barang 3 tahun terakhir yaitu tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023. Permasalahan utama yang ada dari data tersebut adalah jumlah pengiriman barang selalu tidak memenuhi target yang diberikan perusahaan. Bahkan tidak ada satupun tahun yang berhasil mencapai target pengiriman barang. Dari paparan tersebut penulis mendapatkan indikasi

bahwa karyawan belum mampu memanfaatkan waktu sebaik baiknya sehingga target pengiriman barang selalu tidak mencapai target.

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu karyawan yaitu Ibu Siti Khairani sebagai admin. Mendapatkan penjelasan bahwa memang terdapat target yang tidak bisa dilakukan oleh karyawan yaitu pengiriman barang dari tiap tahunnya. Hal ini dipengaruhi berbagai faktor yang ada di lapangan, salah satunya yaitu kalah saing dengan ekspedisi pengiriman barang lainnya sehingga customer tidak memilih LJR logistik lagi untuk mempercayakan pengiriman produk mereka.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di sebuah perusahaan adalah beban kerja. Menurut Munandar, (2011) "Beban kerja adalah suatu tugas yang diberikan kepada karyawan untuk diselesaikan dengan menggunakan ketrampilan dan potensi dari karyawan dan pada waktu tertentu". Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam suatu jangka waktu tertentu Jawad & Iqbal (2018). Disimpulkan bahwa apabila beban kerja terus bertambah tanpa adanya pembagian kerja yang jelas maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak inefisiensi kerja terjadi. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus

menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktivitas yang sama sehingga dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Karyawan pun akhirnya menjadi tidak produktif karena terlalu lelah Saefullah. (2017). PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan yang bergerak di bidang jasa logistik mempunyai beban kerja yang beragam bagi tiap karyawannya. Untuk mengetahui fenomena dari variabel beban kerja yang ada di PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan Peneliti melakukan pra survey kepada 30 karyawan dengan menanyakan beberapa butir pertanyaan yang sudah dibuat berdasarkan indikator yang sesuai. Hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat dari tabel-tabel di bawah ini. Berikut hasil pra survey yang dilakukan

Tabel 1. 2
Hasil Pra Survey Beban Kerja

No	Pertanyaan	Presentase Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah Anda merasa beban kerja yang diberikan perusahaan masih dianggap wajar?	33,3%	66,7%
2.	Apakah beban kerja yang diberikan kepada Anda sama dengan rekan yang lain sesama bagian?	36,7%	63,3%
3.	Apakah beban kerja yang diberikan sesuai dengan standar yang anda dapatkan?	46,7%	53,3%
4.	Apakah beban kerja yang Anda dapatkan sering membuat Anda kelelahan?	70%	30%

Sumber: Hasil Pra Survey Kepada 30 Karyawan PT. Lestari Jaya Raya

Dari tabel hasil pra survey yang penulis dapatkan dapat dilihat bahwa masalah utama yang terjadi adalah karyawan cenderung menjawab perusahaan memberi beban kerja yang berlebih kepada mereka. Hal ini berarti akibat beban kerja yang berlebih karyawan sering merasa lelah baik itu fisik ataupun psikologis.

Dari pemaparan tersebut berarti terdapat indikasi fenomena beban kerja yang terjadi di PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan. Menurut Lukito & Alriani (2018) dalam penelitiannya jika beban kerja terus meningkat tanpa adanya pembagian kerja yang tepat kinerja karyawan akan menurun.

Karyawan yang bekerja di suatu perusahaan tentunya membutuhkan dukungan dari orang-orang di sekitar, baik dukungan dari internal maupun dukungan keluarga. Dalam menghadapi peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Individu dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi cenderung memiliki tingkat stres yang rendah dibandingkan mereka yang tidak memiliki dukungan sosial. Dukungan sosial merupakan suatu bentuk kepedulian yang diterima dari seseorang, mana terdapat hubungan sosial yang baik, sehingga mampu memberikan perubahan yang lebih baik. Achmad & Yuniawan, (2018). Menurut Sarafino & Smith (2014), dukungan sosial mengacu pada ketenangan pikiran, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diterima oleh individu dari individu lain atau kelompok. Mengetahui bahwa orang lain menyukai dan termotivasi untuk melakukan apa saja yang bisa mereka lakukan untuk individu merupakan inti dari dukungan sosial. Sedangkan menurut Wulandari & Lestari (2018) dukungan sosial merupakan suatu dorongan semangat yang berasal dari orang-orang terdekat yang dapat memberikan kenyamanan psikologis. Dari beberapa pengertian tersebut, maka bisa dikatakan bahwa Dukungan Sosial atau dukungan sosial di tempat kerja begitu penting bagi tiap karyawan.

Karyawan PT. Lestari Jaya Raya juga membutuhkan dukungan sosial pada diri mereka untuk menjalankan pekerjaannya. Hal ini karena akan memberikan

kenyaman mereka dalam bekerja. Kerja sama tim juga menjadi salah satu indikator bagaimana dukungan sosial di tempat kerja berhasil dilaksanakan di tempat ini. Mereka bekerja dengan berbagai divisi dan tanggung jawab masing-masing, namun mereka juga harus menerapkan dukungan sosial antar karyawan agar keharmonisan dan kenyamanan terbentuk di tempat kerja.

Untuk mengetahui bagaimana fenomena variabel Dukungan Sosial atau dukungan sosial di tempat kerja. Peneliti melakukan pra survey kepada 30 karyawan PT. Lestari Jaya Raya dengan menanyakan beberapa butir pertanyaan yang sudah dibuat berdasarkan indikator yang sesuai. Hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat dari tabel-tabel di bawah ini. Berikut hasil pra survey yang dilakukan.

Tabel 1.3
Hasil Pra Survey Dukungan Sosial

No	Pertanyaan	Presentase Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah Anda merasa ada dukungan dari pihak keluarga untuk pekerjaan Anda?	86,66%	13,34%
2.	Apakah rekan kerja Anda selalu mendukung dan memberikan kenyamanan di tempat kerja?	33,34%	66,66%
3.	Apakah atasan selalu memberikan dukungan dibandingkan tekanan dalam pekerjaan Anda?	43,34%	56,66%
4.	Apakah saat Anda ada kendala pekerjaan, rekan kerja Anda mau untuk membantu?	46,66%	53,34%

Sumber: Hasil Pra Survey Kepada 30 Karyawan PT. Lestari Jaya Raya

Dari tabel 1.3 tersebut dapat dilihat hasil pra survey mengenai Dukungan Sosial atau dukungan sosial di tempat kerja yang terjadi di PT. Lestari Jaya Raya. Dari hasil pra survey yang telah didapatkan dan penjabaran dari seluruh butir pertanyaan bisa disimpulkan bahwa terdapat fenomena tentang Dukungan Sosial

atau dukungan sosial yang terjadi. Bisa dikatakan bahwa dukungan yang didapatkan dari karyawan melalui beberapa aspek berbeda. Karyawan lebih cenderung mendapatkan dukungan psikologis dari pihak keluarga.

Hal ini berarti sebagian besar keluarga mempunyai peran penting untuk dukungan sosial yang diberikan kepada mereka. Sedangkan untuk dukungan sosial yang diberikan dari pihak sesama rekan kerja dan atasan masih minim dilakukan di tempat ini. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kinerja mereka kedepannya. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adnyaswari & Adnyani (2017) menyatakan bahwa dukungan sosial terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan.

Faktor selanjutnya yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan di suatu perusahaan adalah insentif. Menurut Mangkunegara (2014:89) mengemukakan bahwa insentif adalah suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang atas dasar kepuasan kerja yang tinggi dan juga merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan kontribusi terhadap organisasi (perusahaan). Begitu pula menurut Handoko (2010: 176) mengemukakan bahwa insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan indikator menurut Suwatno dan Priasan (2011:235), insentif dibagi menjadi dua golongan, yaitu: insentif material dan insentif non material. Insentif keuangan dapat berarti jumlah yang dibayarkan kepada karyawan, dalam bentuk pembayaran bulanan atau dalam bentuk lainnya yang berfungsi penghasilan

tambahan kepada karyawan Ali *et al*, (2012:46). Sosial pengakuan meliputi: perhatian pribadi yang biasanya diungkapkan secara lisan melalui ekspresi keprihatinan, konfirmasi dan harga untuk pekerjaan Hussain (2012:202).

Dari beberapa pendapat yang sudah dijelaskan di atas, bahwa insentif berpengaruh kepada kinerja seorang karyawan. Karena adanya insentif maka karyawan merasa bahwa pekerjaan yang ada di luar jam atau kapasitas normal mereka bisa dihargai dengan pemberian insentif yang dilakukan oleh perusahaan. Untuk pemberian insentif sendiri biasanya perusahaan lebih sering dalam bentuk uang. Hal tersebut dianggap sebagai sesuatu yang bisa menaikkan motivasi karyawan sehingga diharapkan kinerja karyawan juga akan meningkat.

Pemberian insentif pada PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan sendiri adalah berupa uang. Peneliti melakukan wawancara kepada manajer atau yang disebut sebagai kepala cabang mengenai hak insentif yang didapatkan oleh karyawan. Beliau sendiri mengatakan bahwa pemberian insentif lebih kepada upah lembur yang didapatkan oleh karyawan. Peneliti mendapatkan bahwa memang karyawan sering lembur untuk waktu yang lumayan lama. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa upah lembur yang diberikan oleh karyawan di PT Lestari Jaya Raya yaitu rata-rata dikalikan 15 ribu untuk setiap jamnya. Peneliti juga mendapatkan bahwa rata-rata lembur yang dilakukan karyawan bisa mencapai 3 jam.

Hasil lain yang didapatkan oleh peneliti bahwa ada insentif kerja hari libur yang diberikan PT. Lestari Jaya Raya kepada karyawan. Hal ini disampaikan langsung oleh manajer atau kepala cabang bahwa untuk karyawan yang masuk di

hari libur akan mendapatkan insentif langsung. Insentif yang didapatkan oleh karyawan sesuai dengan berapa banyak barang yang diantar di hari tersebut, atau disebut sistem borongan. Perhitungan yang didapatkan oleh karyawan untuk insentif kerja pada hari libur ini adalah dikalikan 50 ribu setiap pengiriman yang dilakukan oleh karyawan. Misal karyawan melakukan 4 kali pengiriman barang pada hari libur, maka karyawan tersebut akan mendapatkan insentif sebesar 200 ribu di hari tersebut. Manajer ataupun kepala cabang mengatakan bahwa untuk insentif seperti ini tidak dimasukkan ke perhitungan gaji bulanan, karena karyawan mendapatkannya langsung di hari tersebut.

Untuk memperkuat fenomena yang terjadi dari insentif yang didapatkan oleh karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan, peneliti akan memaparkan rata-rata gaji dan tunjangan yang didapatkan. Untuk data yang diambil akan disajikan oleh peneliti melalui tabel. Berikut adalah tabel untuk data gaji rata-rata dan tunjangan yang didapatkan oleh karyawan PT Lestari Jaya Raya Kota Medan.

Tabel 1. 4

Jumlah rata-rata kompensasi perbulan karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan periode tahun 2020-2023

Tahun	Rata-rata gaji pokok perbulan (Rp)	Tunjangan transportasi dan makan perbulan (Rp)	Rata-rata insentif lembur perbulan (Rp)
2020	2.100.000	250.000	600.000
2021	2.250.000	280.000	550.000
2022	2.350.000	320.000	660.000
2023	2.350.000	300.000	630.000

Sumber: PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan

Dapat dilihat hasil pada tabel yang sudah peneliti paparkan tentang rata-rata gaji dan insentif lembur yang didapatkan oleh karyawan di PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan. Dari tahun ke tahun rata-rata gaji yang didapatkan karyawan perbulan

memang selalu mengalami kenaikan walaupun tidak drastis. Rata-rata kenaikan gaji yang dialami untuk setiap tahunnya kurang lebih 100 ribu rupiah. Untuk tunjangan transportasi dan makan yang didapatkan oleh karyawan juga selalu mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Sedangkan untuk insentif yang diberikan karena jam kerja lembur mempunyai hasil yang berbeda. Pada tahun 2021 rata-rata insentif lembur yang didapatkan mengalami penurunan dibandingkan yang didapat pada tahun 2020. Bahkan untuk tahun 2023 sendiri gaji tidak mengalami kenaikan sama sekali dari tahun sebelumnya.

Dari data yang didapat dan yang disimpulkan oleh peneliti, bisa dikatakan gaji dan insentif yang didapatkan hanya cukup kebutuhan sehari-hari saja. Karyawan yang bekerja di PT. Lestari Jaya Raya juga rata-rata sudah memiliki keluarga untuk mereka hidupi sehari-hari. Hal ini membuktikan bahwa rasanya gaji dan insentif yang diberikan masih belum cukup untuk biaya karyawan. Apalagi jam kerja lembur yang sering mereka dapatkan rasanya tidak sesuai dengan upah yang mereka dapatkan juga, dan hal ini ditakutkan akan mempengaruhi kinerja mereka.

Hal ini didukung dengan penelitian Ike dan Ashadi (2020) yang menyatakan bahwa insentif yang dilakukan kepada karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan oleh penulis, maka penulis merasa perlu lagi menggali tentang pengaruh dari beban kerja, Dukungan Sosial dan insentif terhadap kinerja karyawan. Hal ini khususnya akan meneliti dari segi sumber daya manusia yang ada di PT. Lestari Jaya Raya. Sehingga dalam hal ini penulis memaparkan dalam sebuah Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Insentif Terhadap kinerja Karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini yang didasarkan pada latar belakang adalah:

1. Kinerja karyawan masih rendah karena belum menggunakan waktu dengan maksimal dan mengakibatkan target pengiriman barang yang sudah ditetapkan selalu tidak sesuai.
2. Beban kerja yang didapatkan oleh karyawan terkadang melewati batas yang sudah ditetapkan namun upah yang diberikan belum sesuai dengan apa yang mereka lakukan.
3. Peran dukungan sosial atau dukungan sosial di tempat kerja yang didapatkan karyawan belum optimal, bahkan untuk atasan sendiri jarang memberikan dukungan terhadap karyawanya.
4. Insentif yang didapatkan karyawan khususnya untuk jam kerja lembur dianggap belum sesuai dengan beban kerja dan jam kerja yang mereka dapatkan di tempat kerja.

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan dengan tujuan agar pembahasan dalam penelitian tidak meluas dan menghindari kesalahan persepsi serta mengingat keterbatasan penulis, maka perlu dilakukan pembatasan masalah antara lain:

Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Insentif Terhadap kinerja Karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh negatif dari Beban Kerja terhadap kinerja karyawan PT Lestari Jaya Raya Kota Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh Beban Kerja, dukungan sosial dan insentif terhadap kinerja karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosi terhadap kinerja karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh insentif terhadap kinerja karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan.

4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, dukungan sosial dan insentif terhadap kinerja karyawan PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Merupakan latihan untuk menghadapi suatu kasus, memberikan manfaat untuk membandingkan teori yang telah dipelajari dengan kenyataan di perusahaan dan pengalaman peneliti dalam berfikir secara ilmiah.

2. Bagi PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan

Bagi PT. Lestari Jaya Raya Kota Medan sendiri penelitian ini bermanfaat untuk mengatasi masalah kinerja khususnya dari segi beban kerja, dukungan sosial dan insentif.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini dapat menambah bahan bacaan kepustakaan baik sebagai bahan referensi dan diharapkan menambah ilmu pengetahuan terkait beban kerja, dukungan sosial, insentif dan kinerja karyawan.

4. Sebagai bahan informasi serta perbandingan untuk penelitian mendatang dan untuk memperluas pengetahuan bagi para pembaca.