

**PENGARUH KEPEMIMPINAN, STRESS KERJA, DAN KONFLIK
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOPERASI UNIT
DESA PAKIS**

(Studi Kasus Pada KUD Pakis)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:
Muhammad Ajye Saputra
21801081369

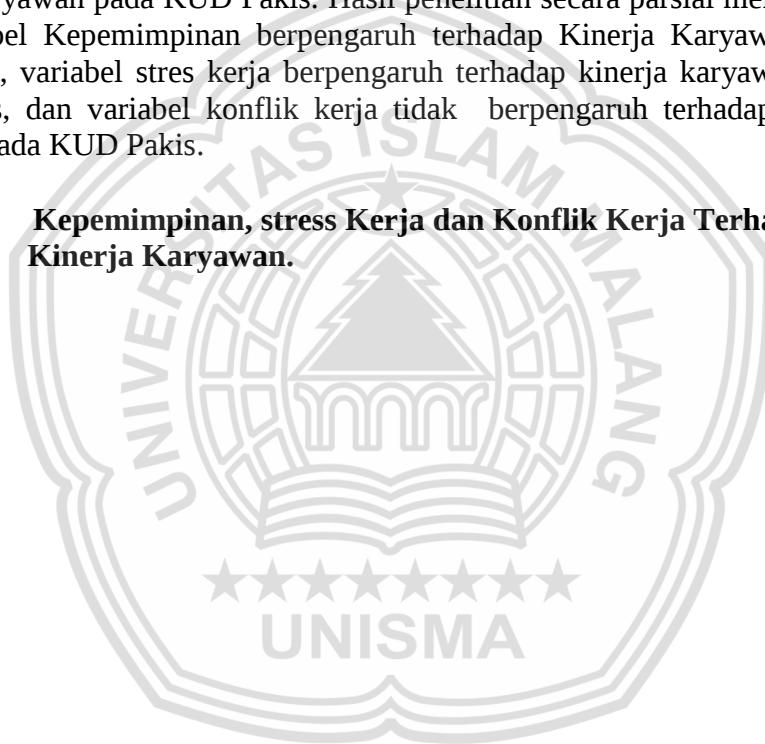


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MANAJEMEN
2022**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di KUD secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan KUD Pakis. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah sample jenuh atau total sampling. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan software SPSS 25. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepemimpinan, Stres Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh simultan pada Kinerja Karyawan pada KUD Pakis. Hasil penelitian secara parsial menyatakan pada variabel Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada KUD Pakis, variabel stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KUD Pakis, dan variabel konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KUD Pakis.

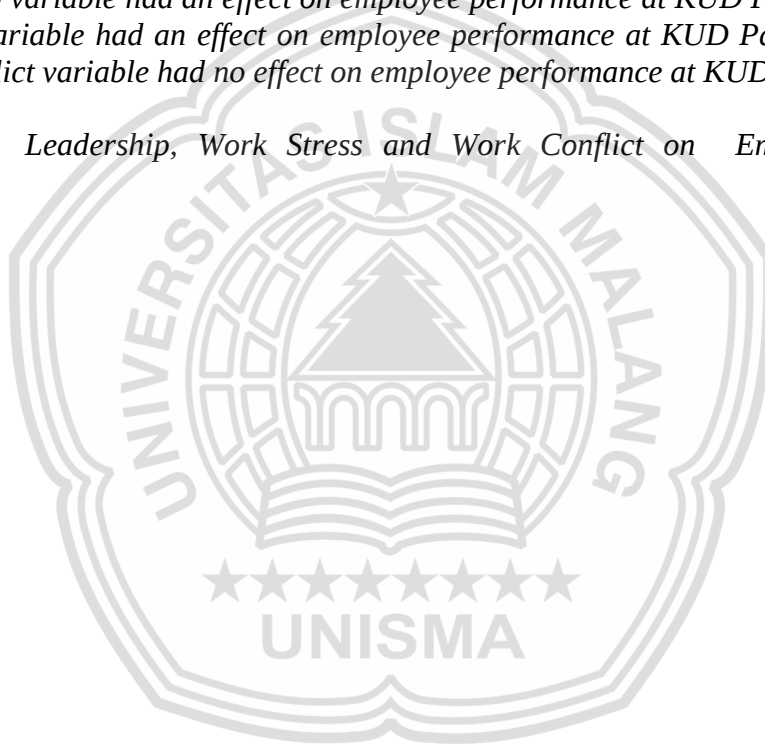
Kata kunci: **Kepemimpinan, stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.**



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of leadership, work stress and work conflict on employee performance at KUD simultaneously or partially. This study uses quantitative research with a descriptive approach. The population in this study were KUD Pakis employees. The sampling technique used by the researcher is saturated sample or total sampling. Data analysis used multiple linear regression analysis which was processed with SPSS 25 software. The data collection method used was a questionnaire. The results showed that the variables of leadership, work stress and work conflict had a simultaneous effect on employee performance at KUD Pakis. The results of the study partially stated that the leadership variable had an effect on employee performance at KUD Pakis, the work stress variable had an effect on employee performance at KUD Pakis, and the work conflict variable had no effect on employee performance at KUD Pakis.

Key word : Leadership, Work Stress and Work Conflict on Employee performance



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia berperan penting dalam suatu organisasi perusahaan, maka diperlukan suatu usaha untuk mengolah secara profesional agar terwujud suatu keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan keinginan dan kemampuan organisasi perusahaan. Manusia dalam organisasi perusahaan perlu diperlakukan secara manusiawi sehingga dapat bekerja secara efektif, efisien dan produktif. mengelola karyawan yang berjumlah ratusan bahkan ribuan untuk skala nasional bukan perkara yang mudah, jika dilihat dari karakteristik individu, perspektif budaya yang berbeda satu sama lain. Sehingga dibutuhkan keinginan dan keterampilan yang kuat untuk mencetak kader-kader yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan.

Kinerja karyawan menurut Sari at all (2012) dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja terutama yang mengalami perilaku yang kurang biasa. Sumber Daya Manusia adalah faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Bentuk dan tujuan organisasi, berbagai visi dirancang untuk kepentingan manusia dimana dalam pelaksanaan misinya dikelola dan

diurus oleh manusia. Ini berarti, bahwa manusia merupakan sumber daya strategis dalam semua aktivitas organisasi. Untuk itu, sumber daya manusia perlu direncanakan, dirumuskan strategi-strategi yang relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta konsisten dalam mengimplementasikannya secara kontinyu sehingga dapat meningkatnya kinerja (performance) organisasi dimana sumber daya manusia tersebut berada. Perencanaan sumber daya manusia strategis perlu dilakukan dengan baik dan benar. Perencanaan Strategis kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM) yang dimaksudkan adalah perencanaan SDM yang harus memperhatikan faktor lain selain SDM (human) misalnya faktor keuangan (finance), sehingga dapat bersinergi dalam mencapai tujuan organisasi.

Stres Kerja merupakan tekanan yang di rasakan karyawan karena tugas yang diberikan tidak dapat mereka penuhi. Stres kerja muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi tugas yang diberikan dan tidak memenuhi tanggung jawab sebagai karyawan. Dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan menghubungkan kompensasi dengan perkembangan karyawan, apabila kinerja kompensasi yang diterima oleh karyawan merasa adil dan kompetitif, maka perusahaan akan lebih mudah untuk memikat karyawan yang potensial dan mempertahankan kinerja dan kepuasan kinerja karyawan. Dalam suatu perusahaan atau organisasi juga dipengaruhi oleh kepemimpinan. mencapai tujuan yang diinginkan organisasi atau perusahaan. Kepemimpinan merupakan seorang pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya untuk bekerjasama dan melaksanakan

tugas serta wewenang dengan baik untuk Pengaruh kepemimpinan. (Oktavia, 2016).

Tuntutan pekerjaan saat ini, membuat sebagian orang merasa frustrasi dan stres karena beban dan tanggung jawab yang terlalu besar. Perasaan semacam ini seringkali menghinggapi pikiran kita bahwa betapa dunia ini kejam membuat kita harus selalu merasa lelah dan tidak berdaya menghadapi persaingan global yang terjadi saat ini.

Dalam jangka pendek, stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan stres kerja maka ia tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang semakin parah, stres bisa membuat karyawan menjadi sakit atau bahkan akan mengundurkan diri (*turnover*). Stres di tempat kerja pada akhirnya dapat menyebabkan terjadinya kerugian *financial* yang tidak sedikit jumlahnya. Angka perputaran karyawan yang tinggi biasa mengganggu proses operasi yang efisien dari suatu organisasi ketika individu yang cakap dan berpengalaman pergi dan penggantinya harus didapatkan serta di persiapkan untuk mengambil alih posisi yang ditinggal. (Fahmi, 2016).

Koperasi Unit Desa (KUD) Pakis yang terletak di Jln. Raya Asrikaton Kec. Pakis Kab. Malang merupakan koperasi yang bergerak pada bidang simpan pinjam, yang berdiri sejak tanggal 17 Maret 1978. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia karyawan Koperasi

Unit Desa (KUD) Pakis telah memahami beberapa hal yang mendasar seperti *job description* atau tugas kerja yang sudah diberikan kepada semua karyawan di setiap bagian kerja. Budaya yang terjadi di Koperasi Unit Desa (KUD) Pakis menekankan pengurus atau pengawas harus solid, melakukan kerjasama usaha, serta meningkatkan sumber daya manusia anggota atau kaderisasi. Tetapi, bagi karyawan sistem tersebut tidak berlaku dengan baik. Observasi yang peneliti lakukan terdapat beberapa fenomena permasalahan kinerja karyawan di KUD pakis, yaitu dari kinerja karyawan. selama ini sering mengalami penurunan. Perusahaan menerapkan sistem target bagi karyawan. Perusahaan melihat kinerja karyawan dari berapa banyak karyawan dinas luar memperoleh nasabah. Akan tetapi, target yang ditetapkan perusahaan untuk jumlah nasabah yang harus didapat jarang dicapai oleh karyawan.

Fenomena lain yang peneliti dapat adalah masalah karyawan sering terlambat dalam mengumpulkan laporan kerja. Laporan seharusnya dikumpulkan setiap minggu pertama diawal bulan, namun karyawan mengumpulkan tidak pada batas waktu yang ditentukan. Tidak jarang atasan menegur untuk deadline pengumpulan laporan ini. Informasi tersebut didapatkan dari tanya-jawab peneliti dengan pimpinan. Ketepatan waktu sangat diperlukan dalam hal ini, sebab keterlambatan pengumpulan laporan dapat memicu adanya ketidak tepatan waktu pada hal-hal lainnya. Banyak faktor yang menyebabkan performa dan hasil kerja yang tidak optimal. Fenomena stres kerja dan konflik yang terjadi adalah karyawan selama wawancara menjelaskan bahwa sejauh ini belum ada dorongan atau

motivasi untuk berkembang. Konsep penghargaan atas prestasi yang diraih oleh karyawan belum terlaksana, akibatnya karyawan merasa enggan untuk menunjukkan performa dan hasil kerja yang lebih dari potensi yang dimiliki. Karyawan menyayangkan kemampuan koperasi akan pemenuhan motivasi ini sebab motivasi akan keberadaan, yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan fisiologis, dan kebutuhan untuk berinteraksi dengan sosial tidak mampu diwujudkan. Penghargaan yang dimaksud pada motivasi juga bersinggungan dengan adanya isu kompensasi. Penghargaan yang diharapkan oleh karyawan adalah adanya imbalan, terutama secara finansial, bagi karyawan yang bekerja melebihi target atau mereka yang berprestasi.

Dilihat dari beberapa masalah diatas maka peneliti dalam hal ini mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Koperasi Unit Desa Pakis”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan, Stres Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
2. Apakah Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?
4. Apakah Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.
3. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis:

1. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana keilmuan dan memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan mengenai **Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Koperasi Unit Desa Pakis** Serta hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi ilmu pengethun mengenai **Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Koperasi Unit Desa Pakis** Serta

hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk kegiatan penelitian berikutnya.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari penelitian dan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan antara lain:

1. Hasil penelitian menyatakan pada variabel Kepemimpinan, Stres Kerja dan Konflik Kerja berpengaruh simultan pada Kinerja Karyawan pada KUD Pakis.
2. Hasil penelitian menyatakan pada variabel Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada KUD Pakis.
3. Hasil penelitian ini menyatakan pada variabel stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KUD Pakis.
4. Hasil penelitian ini menyatakan pada variabel konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KUD Pakis

keterbatasan Penelitian

keterbatasan penelitian ini adalah:

1. penelitian ini hanya dilakukan di KUD Pakis, jadi hasil penelitian ini hanya dapat diterapkan pada Koperasi Unit Desa Pakis
2. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner oleh karena itu data yang diperoleh dikelola hanya berdasarkan yang telah didapatkan kuisioner
3. Variabel bebas yang digunakan untuk meneliti yaitu kepemimpinan, stres kerja dan konflik kerja hanya memiliki kontribusi sebesar 40,8% terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan, yang diterima 59,2%, didukung oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan penelitian ini sesuai dengan kenyataan di lapangan, sehingga perlu adanya saran dan pendapat antara lain:

1.3.1. Bagi KUD Pakis

Adapun saran bagi perusahaan yaitu:

1. Dari penelitian yang telah dilakukan, Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan namun pada Pimpinan KUD Pakis perlu untuk mengerti dan mengetahui tanggung jawab atas semua pekerjaan yang telah diberikan kepada bawahannya.
2. Dari penelitian yang dilakukan, Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Dengan demikian komunikasi yang baik antar karyawan harus ditingkatkan karena sangat penting demi kenyamanan dalam menjalankan pekerjaan antar karyawan.
3. Dari penelitian yang dilakukan, Konflik Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, maka peneliti menyarankan pada KUD Pakis agar lebih memperhatikan lingkungan kerja karyawan terutama pada pekerjaan yang berlebihan agar karyawan bisa fokus dan tidak tertekan pada pekerjaan yang diembannya dan mendukung kelancaran kerja.

1.3.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian dengan topik yang sama diharapkan dapat menyempurnakan penelitian dengan menambah, mengurangi, dan mengganti dengan variabel-variabel lainnya yang juga mungkin mungkin berkontribusi dalam memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan sehingga dapat mendukung dan menyempurnakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, Poundra Rizky, Mochammad Al Musadieg, and Ika Ruhana, 'Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan Pt . Taspen (Persero)', *Academia*, 8.1 (2014), 1–10
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ekhsan, Septian, 'Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan', *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 1.1 (2021), 11–18
<<https://doi.org/10.37366/master.v1i1.25>>
- Mamahit, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening', *JURNAL RISET BISNIS DAN MANAJEMEN*, 4.3 (2016), 335–50
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12744>> [accessed 21 December 2021]
- Mangkunegara (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Fakultas, Manajemen, Ekonomi Dan, Bisnis Universitas, and Sam Ratulangi, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4.3 (2016)
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12744>> [accessed 21 December 2021]
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002.
- Handoko, T. H. (2017). *Manajemen Personal*. BPFE. Yogyakarta.
- Hamali, (2018). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Kepemimpinan, Gaya, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4.3 (2016), 335–50
- Kartono, (2008). *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Khotimah, Siti, Hendra Jayusman, and Nanda Bahriah, 'Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cv. Karya Prima Pondasi', *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 7.1 (2018), 9–22
<<https://doi.org/10.35449/jemasi.v15i2.39>>
- Khazin, Abror, 'Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen', *Menejemen*, 2013, 30–39
<http://eprints.undip.ac.id/40779/3/BAB_III.pdf>

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2005). *Prilaku dan Budaya Organisasi*, Bandung, Refika Aditama.

Madali dan Purnama, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen, and Krida Wacana, 'Pengaruh Emotional Quotient Terhadap Gaya Kepemimpinan , Stres Kerja , Dan Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt . Karya Teknik Makmur', 9.1 (2014), 9–18

Mamahit, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening', *JURNAL Riset BISNIS DAN MANAJEMEN*, 4.3 (2016), 335–50
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/12744>> [accessed 21 December 2021]

Massie et all, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola IT Center Manado', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6.002 (2018), 269323
<<https://doi.org/10.35797/jab.6.002.2018.19851>>

Nugroho, Rosalendro Eddy, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Stress Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Kontrak Proyek', *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9.2 (2019), 341 <<https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i2.007>>

Oktavia, (2016). Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Guru Dan Tenaga Kependidikan. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 1(1), 7–14.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jdmp/article/download/555/405>

Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media,

Robbins dan Judge (2008). *Perilaku Organisasi (12th ed)*.(Diana Angelica, Penerjemah). Yukl,

Robbins, P. Stephen, dan Judge. 2016. *Perilaku Organisasi : Organizational Behavior*.Terj : Ratna Saraswati Dan Febriella Sirait. Jakarta : Salemba Empat

Rivai, Veithzal dan Mulyadi D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

Rivai, Veitzhal. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sari, Rahmila, Mahlia Muis, Nurdjannah Hamid, and Rahmila Sari, 'Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Makassar', *Jurnal Analisis*, 1.(2012), 87–93

Siswandi (2011). *Aplikasi Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiyono, 'Metode Peneltiain Analisis Data', 2013, 63–85, 'Uji Formalitas', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2017), 1689–99

Supriatin, Dyah, and Shella Rizqi Amelia, 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja Dan

Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan', *Perwira Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1.1 (2021), 1–7

Suyantiningsih, Tri, Anggara Ardy, and Dwi Puryanto, 'Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Duta Karya (Jasa Parkir)', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14.1 (2018), 1–9 <<https://doi.org/10.31851/jmwe.v14i1.1719>>

Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tawas, Hendra, and Josiel Pandensolang, 'Pengaruh Diferensiasi, Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Coca-Cola Pada Pt. Bangun Wenang Beverges Company Di Manado', *Emba*, 3.3 (2020), 1113–24

Handoko. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Waruwu, Ahmad Aswan, 'Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara', *Jurnal Manajemen Tools*, 10.1 (2018), 41–52

Yukl, Gary. (2010). *Kepemimpinan dalam Organisasi*, Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Indeks.

Yasa, I Gede Redita, and A.A. Sagung Kartika Dewi, 'Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8.3 (2018), 1203 <<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i03.p02>>

