

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KONFLIK DI TEMPAT KERJA DI PT SEJAHTERA BERKAT BERSAMA

Wahyu Utomo

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121–131, Surabaya 60236

wahyu.lidra19@gmail.com

Abstrak— Pemimpin ada untuk menengahi konflik yang ada antara karyawan. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda serta mempertimbangkan budaya organisasi untuk mengatasi konflik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi terhadap konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkat Bersama. Penelitian ini dilakukan dengan menilai gaya kepemimpinan transaksional, budaya organisasi dan konflik di tempat kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap konflik di tempat kerja.

Kata Kunci— Gaya Kepemimpinan Transaksional, Budaya Organisasi, Konflik di Tempat Kerja.

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan, baik yang belum berpengalaman maupun yang sudah berpengalaman. BPS mencatat setidaknya ada 131 juta jiwa angkatan kerja per Agustus 2018 (Badan Pusat Statistik, 2018). Angkatan kerja tersebut ada yang sudah bekerja di perusahaan, dan ada yang belum bekerja. Angkatan kerja yang sudah bekerja di perusahaan, akan menemukan banyak karyawan lain dengan latar belakang dan kepribadian yang berbeda dari setiap individunya. Perbedaan kepribadian dalam setiap karyawan memungkinkan terjadinya konflik dalam suatu organisasi dan tidak dapat dihindari (Afrizal, Al-musadieq, & Ruhana, 2014).

Salah satu cara dalam penyelesaian konflik yaitu menggunakan peran pemimpin dalam menengahi sebuah konflik, pemimpin akan membimbing bawahannya untuk bersama-sama menyelesaikan sebuah konflik (Rahman & Prasetya, 2018). Pemimpin memiliki sebuah peran penting dalam menjaga organisasi tetap berdiri dan memerlukan gaya kepemimpinan yang unik (Opoku, Ahmed, & Cruickshank, 2015). Setiap pemimpin memiliki gaya tersendiri dalam memimpin anak buahnya (Yulia dan Mukzam, 2017). Setiap perusahaan memiliki budaya organisasi tersendiri dan berbeda. Budaya organisasi berfungsi sebagai pemberi identitas bagi karyawan yang ada di organisasi tersebut, dan budaya organisasi juga berfungsi sebagai penjaga stabilitas sosial karena dapat membentuk karakter karyawan (Waliningsuci, Musadieq, & Hamid, 2017). Konflik kerja yang berada di dalam perusahaan, tentunya akan berdampak kepada operasional perusahaan, baik positif maupun negatif. Kinerja karyawan yang meningkat merupakan dampak positif dari terjadinya konflik, sedangkan dampak negatif dari konflik dapat diidentifikasi dengan kinerja karyawan yang menurun dan terganggu (Fatikhin, Hamid, & Mukzam, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Doucet, Poitras dan Chênevert (2009) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional, transaksional dan *laissez-faire* berpengaruh terhadap pandangan karyawan tentang konflik di tempat kerja. Widyastuti (2016) melalui penelitiannya mengatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap konflik.

PT Sejahtera Berkat Bersama adalah sebuah perusahaan yang memiliki bidang usaha, seperti restaurant, konstruksi, persewaan alat-alat teknik sipil dan produksi batu paving, namun, perusahaan berfokus pada bisnis produksi dan penjualan batu paving. Kantor perusahaan terletak di jalan Raya Kupang Baru nomor 36 Surabaya yang sekaligus berfungsi sebagai bidang usaha restaurantnya dan produksi batu paving terletak di Gianyar, Bali. Perusahaan masih tergolong baru karena baru berdiri pada tahun 2016.

Pemimpin tidak ikut dalam pekerjaan karyawan dalam hal produksi maupun pencatatan barang masuk dan keluar. Pemimpin akan memberikan pekerjaan kepada seluruh karyawan pada hari itu, dan memberikan bayaran sesuai hasil yang diperoleh karyawan pada hari yang sama. Pemimpin juga bertugas untuk memeriksa hasil pekerjaan yang dikerjakan karyawan setiap harinya.

Pemimpin dan karyawan tidak memiliki hubungan yang dekat, pemimpin hanya memberi perintah pekerjaan kepada karyawan. Pekerjaan yang diberikan pemimpin biasa dikerjakan berkelompok dalam kelompok yang berisi karyawan produksi dan *staff* pencatatan. Karyawan dituntut untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri selagi bisa diselesaikan sendiri, jarang sekali pemimpin ikut menengahi dalam permasalahan yang dimiliki karyawan.

Konflik yang terjadi di dalam perusahaan adalah perselisihan antar *staff* pencatatan dan karyawan bagian produksi. *Staff* pencatatan terkadang menyuruh karyawan bagian produksi untuk mencatat dan memeriksa ulang hasil produksi hari itu yang seharusnya merupakan tugas dari *staff* pencatatan. *Staff* pencatatan merasa sudah melakukan pekerjaan dengan baik dan terkadang karyawan bagian produksi meminta *staff* pencatatan untuk membantu karyawan produksi agar dapat mencapai target produksi hari itu. Bayaran yang diberikan oleh pemimpin juga berbeda antara karyawan produksi dan *staff* pencatatan (Wawancara singkat 7 Maret 2019). Dari uraian fenomena diatas, penulis menarik judul penelitian: Pengaruh gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkat Bersama.

Landasan Teori dan Hipotesis Penelitian

Konflik adalah sebuah pertentangan antara dua individu atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, karena perbedaan tujuan atau pandangan mereka (Afrizal, Al-musadieq, & Ruhana, 2014). Konflik juga didefinisikan sebagai perbedaan kebutuhan, tujuan dan ketertarikan antara satu pihak dengan pihak yang lain (Saeed, Almas, Anis-ul-Haq, & Niazi, 2018). Piana (2017) menyatakan indikator konflik di tempat kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kesalahan komunikasi: informasi yang diterima dari sumber yang sama namun informasi yang diterima berbeda
- 2) Interdependensi aktivitas kerja: saling ketergantungan pekerjaan yang menyebabkan ketimpangan pekerjaan antar karyawan
- 3) Perbedaan penilaian atau persepsi: ketidaksamaan penilaian atau persepsi antar karyawan dapat menyebabkan konflik

- 4) Perbedaan tujuan: perbedaan antar kedua pihak tentang tujuan yang ingin dicapai
- 5) Kesalahan dalam afeksi: perlakuan antar karyawan yang membuat karyawan lain tidak nyaman di tempat kerja

Doucet, Poitras dan Chênevert (2009) menjelaskan gaya kepemimpinan transaksional adalah gaya kepemimpinan yang menggunakan imbalan atau bayaran yang diinginkan karyawan sebagai ganti karyawan menyelesaikan tugasnya untuk kemajuan organisasi yang diinginkan pemimpin.

Doucet, Poitras dan Chênevert (2009) mengatakan indikator gaya kepemimpinan transaksional yaitu:

- 1) *Contingent reward*: pemimpin akan memberikan *reward* sesuai dengan apa yang dikerjakan oleh karyawan
- 2) *Management by exception*: perintah diberikan oleh pemimpin dan standar minimal pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan

Budaya organisasi adalah perspektif, nilai, dan kepercayaan yang dilakukan oleh anggota organisasi dan menciptakan pola tingkah laku karyawan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Widyastuti, 2016). Sagita, Susilo, dan Sulistyio (2018) mengutarakan indikator budaya organisasi adalah sebagai berikut:

- 1) Inovasi dan pengambilan resiko: seberapa berani perusahaan mengambil resiko
- 2) Perhatian ke sesuatu yang detail: seberapa banyak karyawan diharapkan dapat memperhatikan sesuatu yang detail
- 3) Orientasi hasil: seberapa pemimpin mengharapkan hasil yang baik
- 4) Orientasi orang: seberapa banyak pengaruh pemimpin kepada karyawan di dalam perusahaan
- 5) Orientasi tim: seberapa banyak pekerjaan dikerjakan dalam tim bukan per orang
- 6) Keagresifan: seberapa banyak karyawan yang bekerja bersaing bukan bekerja dalam tim
- 7) Stabilitas: keputusan dan tindakan menekankan *status quo*

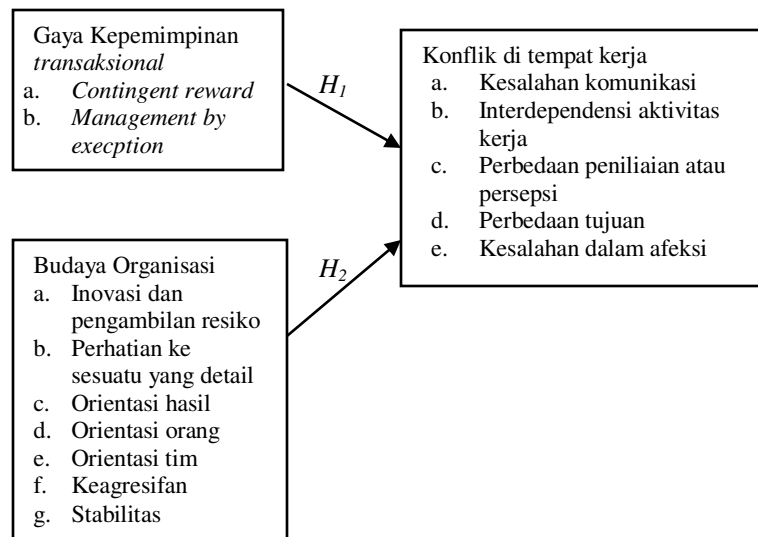
Hipotesis yang digunakan berdasarkan penelitian terdahulu yaitu: Doucet, Poitras, dan Chênevert (2009) dalam penelitiannya mengatakan gaya kepemimpinan transaksional memiliki pengaruh terhadap konflik di tempat kerja. Widyastuti (2016) mengatakan semakin kuat budaya organisasi di suatu perusahaan, semakin sedikit juga konflik yang terjadi di tempat kerja.

H_1 : Diduga gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh positif terhadap konflik di tempat kerja

H_2 : Diduga budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap konflik di tempat kerja

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Sumber: (Saeed, Almas, Anis-ul-Haq, & Niazi, 2018; Doucet, Poitras, & Chênevert, 2009; Widyastuti, 2016; Ernawati, 2018)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerikal atau berupa angka untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017, p. 7). Penelitian ini ditujukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) pada variabel terikat (*dependent*). Penelitian ini akan menguji apakah variabel gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi akan berpengaruh pada konflik di tempat kerja. Responden dari penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu adalah 39 karyawan PT Sejahtera Berkat Bersama. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki jumlah sedikit, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh yang mana keseluruhan jumlah populasi akan digunakan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2017, p. 85).

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan alat pengukuran menggunakan angket disebarakan langsung kepada 39 karyawan tetap PT Sejahtera Berkat Bersama.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Gaya kepemimpinan transaksional merupakan gaya kepemimpinan yang menggunakan imbalan atau bayaran yang diinginkan karyawan sebagai ganti karyawan menyelesaikan tugasnya untuk kemajuan organisasi yang diinginkan pemimpin (Doucet, Poitras dan Chênevert, 2009).
- b. Budaya organisasi adalah perspektif, nilai, dan kepercayaan yang dilakukan oleh anggota organisasi dan menciptakan pola

tingkah laku karyawan dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Widyastuti, 2016).

- c. Konflik di tempat kerja adalah sebagai pertentangan antara dua pihak di tempat kerja seperti karyawan untuk mencapai tujuan (Afrizal, Al-musadieq, & Ruhana, 2014).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel independen terhadap satu buah variabel dependen.

Uji Hipotesis

H_1 : Diduga gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh positif terhadap konflik di tempat kerja

H_2 : Diduga budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap konflik di tempat kerja

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini seluruh pernyataan dikatakan valid karena *pearson correlation* lebih dari 0,3 dan seluruh variabel dinyatakan reliabel karena uji *cronbach's alpha* lebih dari 0,7

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* dengan pengambilan keputusan nilai signifikansi lebih dari 0,05.

	Sig.	Keterangan
<i>Kolmogrov-smirnov</i>	0,160	Data normal

Tabel 1 Uji Normalitas

Uji Multikolinearitas

Dasar pengambilan keputusan untuk uji multikolinieritas dapat dilihat dari VIF, Jika $VIF < 10$ dan tolerance lebih dari 0,10 maka dalam data tidak terdapat multikolinieritas.

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X_1	0,973	1,028	Tidak terjadi multikolinearitas
X_2	0,973	1,028	Tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 2 Uji Multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *rank spearman* antara variabel independen dan varian residual. Dasar pengambilan keputusan data mengalami gejala heteroskedastisitas atau tidak dengan melihat nilai signifikansi atau Sig.(2-tailed) dari korelasi *rank spearman* lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Variabel	Sig.(2-tailed)	Keterangan
X_1	0,630	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X_2	0,573	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 3 Uji korelasi rank spearman

Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B
(Constant)	-3,753
GK_X1	0,456
BO_X2	0,703

Tabel 4 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel di atas menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda, dari hasil analisis di atas, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -3,753 + 0,456(X_1) + 0,703(X_2)$$

Rumus diatas Menunjukkan bahwa apabila nilai variabel Gaya kepemimpinan transaksional (GK) dan nilai variabel Budaya organisasi (BO) tidak ada atau bernilai nol, maka variabel Konflik di tempat Kerja (KK) akan bernilai -3,753

Uji t

1. H_0 : Gaya Kepemimpinan Transaksional (X_1) tidak berpengaruh positif terhadap Konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkat Bersama.

H_a : Gaya Kepemimpinan Transaksional (X_1) berpengaruh positif terhadap terjadinya Konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkat Bersama.

2. H_0 : Budaya Organisasi (X_2) tidak berpengaruh secara terhadap terjadinya Konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkat Bersama.

H_a : Budaya Organisasi (X_2) berpengaruh negatif terhadap Konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkat Bersama.

Jika uji *t* menghasilkan *t* hitung > *t* tabel, maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Variabel Bebas	<i>t</i> _{tabel}	<i>t</i> _{hitung}
Gaya Kepemimpinan (X_1)	2,022	4,086
Budaya Organisasi (X_2)	2,022	7,526

Tabel 5 Uji t

Tabel uji *t* di atas menunjukkan hasil nilai *t* hitung dari kedua variabel bebas. Hasil *t* hitung dari variabel X_1 sebesar 4,086 melebihi *t* tabel senilai 2,022 dan hasil *t* hitung variabel X_2 sebesar 7,526 melebihi nilai *t* tabel senilai 2,022. Kesimpulan dari hasil uji *t* di atas bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Gaya kepemimpinan (X_1) dan Budaya organisasi (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap terjadinya Konflik di tempat kerja (Y).

Pembahasan

Hipotesis pertama pada penelitian ini yaitu gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh positif terhadap konflik di tempat kerja pada PT Sejahtera Berkat Bersama. Penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Doucet, Poitras, dan Chênevert (2009) dalam penelitiannya mengatakan gaya kepemimpinan transaksional memiliki pengaruh positif terhadap terjadinya konflik di tempat kerja. Analisis dari penelitian Doucet, Poitras, dan Chênevert (2009) membuktikan hipotesisnya yang mengatakan gaya kepemimpinan transaksional memiliki pengaruh

positif terhadap konflik di tempat kerja dengan menggunakan sampel dari karyawan sebuah rumah sakit di Kanada sebanyak 1031 karyawan.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang mengatakan budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap terjadinya konflik di tempat kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti (2016) dalam hipotesisnya mengatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap konflik di tempat kerja dan penelitiannya menunjukkan hipotesisnya diterima. Penelitian lain yang dilakukan Ernawati (2018) juga mengatakan Budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap terjadinya konflik di tempat kerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh positif terhadap terjadinya konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkah Bersama.
2. Budaya organisasi berpengaruh negatif terhadap terjadinya konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkah Bersama.
3. Budaya organisasi memiliki pengaruh negatif dengan angka lebih besar terhadap terjadinya konflik di tempat kerja daripada gaya kepemimpinan yang berpengaruh positif terhadap terjadinya konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkah Bersama.
4. Gaya kepemimpinan transaksional dan budaya organisasi memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap konflik di tempat kerja di PT Sejahtera Berkah Bersama.

Saran

Saran untuk PT Sejahtera Berkah Bersama setelah adanya hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan transaksional: Pemimpin disarankan memperjelas standar minimal pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan setiap harinya, sehingga setiap karyawan tahu minimal pekerjaan yang harus diselesaikan dan tidak dibebankan kepada karyawan lain. Pemimpin juga disarankan untuk menyuruh karyawan membuat laporan hasil pekerjaan hari itu agar bisa diperiksa sehingga pekerjaan bisa berjalan sesuai rencana. Saran lain yang bisa diberikan adalah selalu memberikan penghargaan kepada karyawan yang sudah memberikan hasil kerja lebih pada hari itu.
2. Budaya organisasi: Pemimpin disarankan untuk berani melakukan inovasi dan mengajak karyawan-karyawannya untuk melakukan inovasi, sehingga karyawan bisa bekerja bersama dan makin kompak. Pemimpin juga disarankan untuk tetap tidak mengubah struktur organisasi yang ada sehingga setiap karyawan tahu akan posisinya di dalam perusahaan sehingga tidak ada ketimpangan dalam melakukan pekerjaannya. Pemimpin disarankan juga untuk selalu memeriksa pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh karyawan hari itu.

DAFTAR REFERENSI

Afrizal, P., R., Al-Musaddeq, M., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kepuasan kerja. *Jurnal administrasi bisnis*, 8(1). Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/354> 17 Februari 2019

- Badan Pusat Statistik. (2018). *Keadaan angkatan kerja di Indonesia Agustus 2018*. Retrieved from <https://www.bps.go.id/publication/2018/12/14/646b4fb626979f3e154e63d7/booklet-survei-angkatan-kerja-nasional-agustus-2018> 17 Februari 2019
- Doucet, O., Poitras, J., & Chênevert, D. (2009). The impacts of leadership on workplace conflicts. *International Journal of Conflict Management*, 20(4), 340–354. doi:10.1108/10444060910991057
- Ernawati. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor PT. Telkom di Samarinda. *eJournal administrasi bisnis*, 6(1), 341–354. Retrieved from [http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/19.%20JURNAL%20\(02-27-18-04-43-12\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/02/19.%20JURNAL%20(02-27-18-04-43-12).pdf) 21 Februari 2019
- Fatikhin, F., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal administrasi bisnis*, 47(1). Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1831> 17 Februari 2019
- Malhotra, M., K. (2012). *Operations Management*, 10th Edition. USA: Pearson
- Opoku, A., Ahmed, V., & Cruickshank, H. (2015). Leadership style of sustainability professionals in the UK construction industry. *Built Environment Project and Asset Management*, 5(2), 184–201. Doi:10.1108/bepam-12-2013-0075
- Piana, H., D. (2017). Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank syariah mandiri kantor cabang 16 ilir Palembang. Retrieved from <http://eprints.radenfatah.ac.id/1522/> 20 April 2019
- Rahman, M., A., & Prasetya, A. (2018). Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal administrasi bisnis*, 63(1). Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/2703/3098> 18 Februari 2019
- Saeed, T., Almas, S., Anis-ul-Haq, M., & Niazi, G. (2018). Leadership styles: relationship with conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 25(3), 214–225. doi:10.1108/ijcma-12-2012-0091
- Sagita, A., A., Susilo, H., & Sulisty, M., C., W. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediator. *Jurnal administrasi bisnis*, 57(1). Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2354> 22 Februari 2019
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan: kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Yulia, E., & Mukzam, D. (2017). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap stress kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal administrasi bisnis*, 51(2). Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/189836-ID-pengaruh-gaya-kepemimpinan-terhadap-stre.pdf> 1 Maret 2019
- Walingsuci, T., Al Musaddeq, M., & Hamid, D. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. <http://dx.doi.org/10.9876/10.9876/VOL1ISSN1978-743X>
- Widyastuti, T. (2016). Pengaruh kepemimpinan pelayanan dan budaya organisasi terhadap pengelolaan konflik. *Jurnal humaniora universitas bina sarana informatika*, 16(2). Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/cakrawala/article/view/1290/1062> 18 Maret 2019

