

## **MENINGKATKAN PRESTASI KERJA DI LINGKUNGAN PERBANKAN**

**Abdul Azis**

Universitas Pamulang, Banten  
dosen02241@unpam.ac.id

**Submitted:** 30<sup>th</sup> June 2019/ **Edited:** 23<sup>rd</sup> Sept 2019/ **Issued:** 01<sup>st</sup> October 2019

**Cited on:** Azis, Abdul. (2019). MENINGKATKAN PRESTASI KERJA DI LINGKUNGAN PERBANKAN. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 2(4), 361-370.

DOI: 10.5281/zenodo.3472228

<https://doi.org/10.5281/zenodo.3472228>

### **ABSTRACT**

The purpose of the organization is profit, and employee performance is the answer. Therefore, companies work together to develop HR, through training, education, rotation, promotion, compensation, career paths, facilities, and others. On this basis, this study was conducted to analyze the determinants of work performance. To test this research, several methods were carried out including the quantitative approach method, using a questionnaire as a data collection instrument with a Likert scale as a parameter, using multiple linear regression analysis method which includes descriptive analysis, validity test, reliability test, classic assumption test, partial test, simultaneous test, and coefficient of determination test. The object of this research is the Mayora bank in Jakarta with 99 respondents. The results showed there were positive and significant effects of training, motivation and compensation on employee work performance. That is, to be able to improve performance to the maximum, the company must provide ongoing training, provide work motivation (moral or material), and provide appropriate compensation.

**Keywords: Training, Motivation, Compensation, Employee Performance**

### **PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi dan revolusi industri, perbankan di Indonesia memasuki masa persaingan yang sangat kompetitif. Hal ini disebabkan semakin berkembangnya teknologi dan banyak bank yang beroperasi di Indonesia, baik yang beroperasi secara lokal maupun yang bersekala Internasional. Sektor perbankan memiliki peran yang strategis dalam memberikan sumbangsih terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional merupakan kunci utama dalam tumbuh kembangnya sebuah organisasi. Agar organisasi mampu terus bertahan

dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal. Karena itu, sumber daya manusia perlu dijaga dan dikembangkan secara optimal sehingga kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi sesuai dengan kebutuhan dan dapat menjadi aset organisasi dalam memenangkan persaingan bisnis.

Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa faktor manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pengusaha dan pimpinan perusahaan. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi atau perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2012) dan Pramudyo (2010) mengemukakan bahwa setiap *stake holder* di dalam organisasi memiliki peran penting, namun tidak ada yang paling berpengaruh kecuali karyawan. Artinya maju atau mundurnya suatu organisasi tergantung orang yang menjalankannya, mulai dari jajaran pimpinan sampai dengan karyawan di level operasional. Hal senada dikemukakan oleh Kasenda (2013), alasan mendasar mengapa perusahaan besar terus maju adalah karena kontribusi karyawan, oleh karenanya tidak heran perusahaan tersebut memberikan imbalan yang besar.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang cakap untuk mendukung kegiatan dalam perusahaan, dikarenakan sumber daya manusia berperan penting dalam setiap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah memberikan pelatihan yang berkelanjutan.

Rivai (2004) menyatakan pelatihan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja mendatang. Pelatihan dilakukan bukan hanya untuk memperbaiki pekerjaan, tetapi memberikan kemampuan serta keterampilan pada karyawan. Pimpinan yang baik menyadari bahwa investasi terbesar perusahaan adalah sumber daya manusia selain sumber daya lainnya, jadi pelatihan kerja wajib diberikan perusahaan kepada karyawan untuk menunjang kurangnya keterampilan karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaan. Para karyawan harus mendapatkan program pelatihan secara konsisten sesuai dengan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan jabatan yang akan diembannya, agar karyawan tersebut terampil dalam melaksanakan pekerjaannya guna mencapai suatu prestasi kerja yang diharapkan oleh

perusahaan. Pelatihan harus disiapkan dengan baik untuk menghasilkan mutu atau prestasi kerja karyawan yang berkualitas.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja adalah motivasi. Menurut Hasibuan (2011) motivasi merupakan pendorong atau pemicu seseorang mau bekerja atau bertindak dengan suatu tujuan tertentu. Artinya, seseorang tersebut merasa bersemangat mengerjakan suatu tugas agar tercapai tujuan yang ditetapkan. Murti dan Srimulyani (2013) mengemukakan, sesungguhnya sebagian besar pencapaian karyawan adalah karena motivasinya. Di mana karyawan secara psikologis membangun mental dan jiwa yang siap bekerja dengan segala kemampuan yang dimiliki, dan mengerahkan pikiran serta emosi untuk mencapai tujuan perusahaan. Bahkan terkadang karyawan mengabaikan kepentingannya (kesehatan, keluarga, dan lain-lain) demi totalitas kepada perusahaan. Agusta (2013) mengemukakan motivasi memiliki semua hal dengan kinerja, baik hubungan, pengaruh maupun kontribusi terhadap kinerja.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kinerja adalah kompensasi. kompensasi adalah semua balas jasa yang diterima seorang karyawan dari perusahaannya sebagai akibat dari jasa/tenaga yang telah diberikannya pada perusahaan tersebut. Pemberian kompensasi yang layak dan adil tersebut merupakan kata kunci dalam upaya mendekati pemberian upah yang layak dan adil. Untuk mencapai tingkat keadilan dan kelayakan yang lebih baik, maka perbedaan pemberian kompensasi hanya berdasarkan kepada perbedaan- perbedaan kegiatan manajerial, tanggung jawab, kemampuan, pengetahuan, dan produktivitas. Penelitian yang dilakukan oleh Namasisvayam, Miao, & Zhao (2007) mengemukakan penilaian kinerja berdasarkan kompensasi dapat menjaga semangat kerja karyawan, melahirkan rasa optimis, fokus pada ketetapan organisasi dan lain sebagainya, sehingga kinerja perusahaan secara keseluruhan meningkat.

Durant, et al (2006) & Tulenan (2015) dalam konsep motivasi, kompensasi adalah faktor utama. Hal tersebut dikarenakan adanya kesamaan hubungan antara kinerja dengan tujuan dibalik bekerja, yaitu kompensasi. Bagi karyawan kompensasi adalah alasan bekerja, dan bagi organisasi kinerja adalah alasan mempekerjakan karyawan. Gittleman & Pierce (2015) mengemukakan, memberikan kompensasi adalah dasar karyawan berkinerja, dan merupakan cara yang paling sederhana dilakukan oleh perusahaan. Namun agar karyawan dapat bekerja total, loyal dan komitmen maka

diperlukan modernisasi kompensasi misalnya berupa jenjang karier, promosi jabatan, fasilitas rumah dan kendaraan, liburan, opsi saham, dan lain sebagainya.

## **LANDASAN TEORI**

Menurut Kaswan (2011) pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan meliputi pengubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Pelatihan jika diberikan dengan tepat kepada pegawai akan mendorong mereka bekerja lebih keras karena pegawai mengetahui akan tugasnya dengan baik sehingga prestasi kerja yang dihasilkan juga akan lebih meningkat. Kesadaran akan pentingnya pelatihan bagi pegawai untuk dapat mengikuti adanya perubahan teknologi yang bisa dan akan dicapai suatu organisasi sehingga akan mendorong peranan pelatihan menjadi semakin penting. Khan, et al (2017), Innocent, Iet al (2017) & Nwanzu and Uche-Okolo (2017) mengemukakan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.

Menurut Cascio dalam Sunyoto (2015) motivasi adalah suatu kekuatan yang dihasilkan dari keinginan seseorang untuk memuaskan kebutuhan harinya, misal rasa lapar, haus, dan dahaga. Motivasi bersifat stimulus yang mempengaruhi perasaan atau suasana hati, sehingga lahir suatu semangat dalam melakukan suatu aktivitas. Jika motivasi di pandang dari segi proses, berarti motivasi dapat di rangsang oleh faktor luar, untuk menimbulkan motivasi dalam diri. Seperti contoh karyawan melalui proses pelatihan dan menjalani ujian untuk promosi jabatan. Jika motivasi dipandang dari segi tujuan, berarti motivasi merupakan sasaran stimulus yang akan dicapai. Jika seseorang mempunyai keinginan untuk belajar suatu hal, maka dia akan termotivasi untuk mencapainya. Abdi Mohamud, et al (2017) and Noor & Zainordin (2018) mengemukakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.

Menurut Sedarmayanti (2013), kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa kerja mereka. Kompensasi menjadi perhatian utama bagi para pegawai atau karyawan, karena kompensasi adalah alasan mau bekerja. Oleh karena kompensasi dipandang bagian penting bagi karyawan, maka tidak heran jika kompensasi memiliki korelasi dengan berbagai kinerja. Bila kompensasi diberikan secara benar, para karyawan akan lebih terpuaskan dan termotivasi untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi. Secara realistis kompensasi adalah harapan bagi karyawan

dalam menjalani hidup, terlebih kompensasi yang didapat merupakan hasil kerja keras maka sudah pasti melahirkan perasaan puas. Oleh karena itu, bila para karyawan memandang kompensasi mereka tidak memadai, prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja mereka bisa turun secara dramatis. Okeke & Ikechukwu (2019), Osibanjo, et al (2014), Akter & Husain (2016) and Qureshi & Sajjad (2015) mengemukakan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.

Prestasi kerja adalah alat yang digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana tugas-tugas yang dijalankan pegawai dalam perusahaan dan pada suatu periode tertentu dan sekaligus untuk mengetahui perkembangan pegawai pada periode yang sama. menurut Hasibuan (2009) prestasi kerja adalah indikator yang merujuk pada kecakapan, kerja keras dan dedikasi sebagai karyawan yang profesional, bahkan sebagai wujud tanggung jawab sebagai anggota organisasi. Menurut Mangkunegara (2013), memandang kinerja atau prestasi kerja sebagai ukuran kualitas dan kuantitas yang didasari pada tanggung jawab dan komitmen di dalam bekerja serta keseriusan yang teguh di dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, dan merupakan kontribusi yang diharapkan bagi pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif dengan cara mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, dan menyebarkan kuesioner kepada para pegawai pada Bank Mayora Area Jakarta, yang hasilnya kemudian diolah untuk mengetahui pengaruh pelatihan, motivasi dan kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan. Teknik sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 99 orang. Adapun teknik analisis menggunakan regresi linear berganda.

## **HASIL PENELITIAN**

Dalam analisis deskriptif diketahui bahwa pelatihan, motivasi dan kompensasi dipersepsikan baik. Baik dalam arti standar minimal. Dengan kata lain, dalam

implementasi dan khususnya pada bagian tertentu masih terdapat hal-hal yang belum sesuai, di antaranya:

1. Bahwa perusahaan sudah baik dalam hal pelatihan, artinya perusahaan sudah menyelenggarakan pelatihan, namun apakah seluruh proses pelatihan sudah benar. Misalnya siapa saja karyawan yang diikutsertakan dalam pelatihan, apakah pelatih/instruktur adalah orang yang profesional dan komprehensif kompetensinya (matang dalam keilmuan, baik dalam menjelaskan materi, baik dalam praktek dan dapat memotivasi peserta pelatihan), apakah fasilitas memadai, dan apa relevansinya dengan pengembangan SDM di masa mendatang.
2. Bahwa perusahaan sudah baik dalam hal memotivasi. Namun bagian motivasi yang terlewatkan seperti minimnya pimpinan yang mendukung penuh terhadap kerja karyawan, program *briefing* hanya terjadi 1 bulan sekali, lingkungan belum terbangun kekeluargaan, dan tidak ada nilai-nilai budaya organisasi yang diwajibkan untuk dipraktekkan.
3. Bahwa perusahaan sudah baik dalam hal kompensasi, maksudnya gaji pokok sudah sesuai dengan UMR/UMP. Namun bagaimana dengan kompensasi jenis lain, seperti insentif, bonus, tunjangan kinerja, penghargaan, liburan karyawan, karier, tunjangan hari tua, dan yang lebih penting adalah kompensasi dalam bentuk jaminan kerja (karyawan tetap).

Apa yang dikemukakan di atas merupakan sebagian dari masalah yang belum terealisasi. Tentunya dalam hal lebih rinci lebih banyak lagi yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan, baik dari sisi perusahaan terlebih dari sisi karyawan. Mengingat kinerja yang diberikan oleh karyawan baru sebatas apa yang telah tertulis dan terikat dalam kontrak kerja. Karyawan belum menunjukkan sikap memiliki, totalitas bekerja untuk kemajuan perusahaan, bangga dan menganggap perusahaan sebagai keluarga, menunjukkan semangat kerja dalam setiap aktivitas organisasi, dan lain sebagainya. Maka tidak heran jika kinerja yang dimaksud adalah baru sebatas apa yang sudah ada, belum pada aspek inovasi dan pengembangan.

Tentu keadaan di atas adalah bentuk normal dari suatu organisasi. Oleh karenanya diperlukan suatu penelitian internal organisasi (*Human Research and Development*) yang fokus menangani pengembangan sumber daya manusia.

Berdasarkan pengujian statistik dapat dikemukakan temuan sebagai berikut:

1. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Berdasarkan hasil statistik dapat diketahui bahwa pengaruh pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan adalah 0,570. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang terencana dengan baik akan meningkatkan prestasi kerja karyawan. Dari pengujian hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(2,421 > 1,660)$ , hal ini juga diperkuat dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan Bank Mayora Area Jakarta. Dengan kata lain jika pelatihan meningkat sebesar 1 satuan maka prestasi kerja karyawan Bank Mayora Area Jakarta akan meningkat sebesar 0,570.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Berdasarkan hasil statistik dapat diketahui bahwa pengaruh motivasi terhadap prestasi kerja karyawan adalah 0,450. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi akan meningkatkan prestasi kerja karyawan. Dari pengujian hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(2,146 > 1,660)$ , hal ini juga diperkuat dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial motivasi terhadap prestasi kerja karyawan Bank Mayora Area Jakarta.
3. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik dapat diketahui bahwa pengaruh motivasi terhadap prestasi kerja karyawan adalah 0,290. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi yang baik akan meningkatkan prestasi kerja karyawan. Dari pengujian hipotesis diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $(1,688 > 1,660)$ , hal ini juga diperkuat dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan Bank Mayora Area Jakarta.
4. Pelatihan, motivasi dan kompensasi berpengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan dengan nilai kontribusi sebesar 58% sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari pengujian hipotesis diperoleh  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau  $(11,938 > 3,945)$ , hal itu juga diperkuat dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan

signifikan secara simultan pelatihan, motivasi dan kompensasi terhadap prestasi kerja karyawan Bank Mayora Area Jakarta.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah;

1. Secara statistik terbukti pelatihan, motivasi dan kompensasi memiliki probabilitas menjelaskan dan mempengaruhi kinerja.
2. Secara teoritis, arti dari pengaruh signifikan menjelaskan bahwa peran pelatihan, pemberian motivasi dan kompensasi yang baik adalah penting. Maksud penting di sini adalah, bahwa untuk mendorong para karyawan untuk bekerja dengan baik (kinerja) atau sangat baik (prestasi kerja) maka diperlukan upaya-upaya dukungan organisasi misalnya karyawan dikembangkan melalui program pelatihan agar potensi/baktinya keluar. Kemudian agar setiap harinya selalu semangat bekerja, karyawan diberikan program pemberian motivasi (*briefing*) dan diberikan beragam kompensasi yang di setiap pencapaiannya karyawan mendapatkan kompensasi tersebut.
3. Secara manajerial arti temuan ini menegaskan bagi perbankan memberikan pelayanan keuangan yang baik adalah bisnis utama dan mendapatkan kepercayaan nasabah adalah tujuannya, melalui kepuasan nasabah bank dinilai berprestasi. Oleh karena itu, mendidik, membina dan mengembangkan karyawan adalah kunci jawaban untuk mencapai tujuan tersebut.

Adapun bahan diskusi dari temuan ini adalah:

1. Pelatihan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Oleh karena itu diperlukan adanya variasi cara/ metode penyajian/ pembahasan lebih baik lagi perlu adanya standarisasi dan adanya variasi cara atau metode penyajian materi agar dapat meningkatkan ketertarikan peserta dalam mengikuti pelatihan.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Oleh karenanya perusahaan dapat menyediakan fasilitas kerja yang dibutuhkan karyawan dan perusahaan dapat memberikan peluang dan kesempatan karyawan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuannya, agar karyawan dapat termotivasi untuk mencapai prestasi kerja yang diharapkan perusahaan.



3. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi Kerja, sebaiknya kompensasi untuk karyawan dapat lebih diperhatikan oleh perusahaan dengan cara menyediakan tempat ibadah yang layak, adanya sarana kesehatan, dan asuransi kesehatan yang sesuai sehingga prestasi kerja dapat tercapai.
4. Pelatihan, motivasi dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Agar prestasi kerja lebih meningkat sebaiknya karyawan perlu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai sehingga pekerjaan yang dilaksanakan dapat sesuai dengan ketentuan dan prosedur, serta meningkatkan rasa integritas dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdi Mohamud, S., Ibrahim, A. A., & Hussein, J. M. (2017). The effect of motivation on employee performance: Case study in Hormuud company in Mogadishu Somalia. *International Journal of Development Research*, 9(11), 17009-17016.
- Agusta, L. (2013). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan CV Haragon Surabaya. *Agora*, 1(3), 1399-1408.
- Akter, N., & Husain, M. M. (2016). Effect of Compensation on Job Performance: An Empirical Study. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Science*, 4(8).
- Arifin, N. (2012). Analisis kualitas kehidupan kerja, kinerja, dan kepuasan kerja pada cv duta senenan Jepara. *Jurnal Economia*, 8(1), 11-21.
- Durant, R. F., Kramer, R., Perry, J. L., Mesch, D., & Paarlberg, L. (2006). Motivating employees in a new governance era: The performance paradigm revisited. *Public Administration Review*, 66(4), 505-514.
- Gittleman, M., & Pierce, B. (2015). Pay for performance and compensation inequality: evidence from the ECEC. *ILR Review*, 68(1), 28-52.
- Kasenda, R. (2013). Kompensasi dan motivasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Wenang Beverages Company Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun. *JRMA/ Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 10-17.
- Namasivayam, K., Miao, L., & Zhao, X. (2007). An investigation of the relationships between compensation practices and firm performance in the US hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 574-587.

- Noor, S. N. A. M., & Zainordin, N. (2018). THE IMPACT OF REWARDS AS MOTIVATION ON JOB SATISFACTION IN A QUANTITY SURVEYING CONSULTANT FIRM. *International Journal*, 1(4), 01-14.
- Okeke, M. N., & Ikechukwu, I. A. (2019). Compensation Management and Employee Performance in Nigeria. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN BUSINESS AND SOCIAL SCIENCES*, 9(2).
- Osibanjo, A. O., Adeniji, A. A., Falola, H. O., & Heirsmac, P. T. (2014). Compensation packages: a strategic tool for employees' performance and retention. *Leonardo Journal of Sciences*, (25), 65-84.
- Pramudyo, A. (2010). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dosen negeri pada kopertis Wilayah V Yogyakarta. *Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 1(1), 1-11.
- Qureshi, M. O., & Sajjad, S. R. (2015). An Empirical Analysis of the Impact of Compensation on Job Performance and Work-Family Conflict in the Kingdom of Saudi Arabia a Correlation Model. *European Scientific Journal February 2015 edition*, 11(4), 170-187.
- Tulenan, S. (2015). The Effect Of Work Environment and Compensation Toward Employee Performance at The Office of State Assets and Auction Service Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).