

PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, KEPUASAN DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN AGAMA WILAYAH PROVINSI BANTEN

Moh. Sutoro

Universitas Pamulang, Banten
dosen01475@unpam.ac.id

Sahroni

Universitas Pamulang, Banten
dosen01420@unpam.ac.id

Submitted: 19th May 2019/ **Edited:** 29th Sept 2019/ **Issued:** 01st October 2019

Cited on: Sutoro, Moh dan Sahroni. (2019). PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, KEPUASAN DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGADILAN AGAMA WILAYAH PROVINSI BANTEN. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 2(4), 401-410.

DOI: 10.5281/zenodo.3472246

<https://doi.org/10.5281/zenodo.3472246>

ABSTRACT

The implementation of effective and efficient governance is a demand in the era of globalization. This reality demands the professionalism of human resources in realizing good governance. Therefore, various bureaucratic changes were carried out in order to organize a clean government, including developing HR. The purpose of this study was to find, describe, and analyze the influence of leadership, work motivation, job satisfaction and work commitment on employees performance of Religious Courts in Banten Province. This study uses a quantitative method, the research sample is administrative ASN in the Religious Court of Banten Province which amounts to 100 respondents, the sampling technique uses proportional random sampling, the research instrument uses questionnaire and the analysis method uses Multiple Linear Regression with the analysis stage consisting of descriptive analysis, test validity, reliability test, classic assumption test, partial test, simultaneous test and coefficient of determination test. The results showed that leadership, work motivation, job satisfaction and work commitment both partially and simultaneously had positive and significant effect on performance.

Keywords: Leadership, Work Motivation, Job Satisfaction, Work Commitment, Employee Performance

PENDAHULUAN

Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke - 4 Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUD 1945) yaitu membangun negara yang sejahtera, adil dan makmur, maka diperlukan Aparatur Sipil

Negara (ASN) atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional bebas dari intervensi politik, bersih dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan kredibel sehingga dapat menjalankan peran sebagai perekat kesatuan dan persatuan berdasarkan Pancasila dan UUD dasar 1945.

Pembangunan akan berhasil dicapai dengan baik sesuai dengan yang diinginkan jika aparatur bekerja dengan sungguh-sungguh sehingga memiliki kinerja yang efisien, efektif dan optimal. Aparatur negara dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki kinerja yang baik akan membawa dampak positif terhadap hasil-hasil pembangunan.

Salah satu upaya untuk mendapatkan kinerja PNS yang efektif menjadi sangat penting untuk diimplementasikan pada setiap instansi pemerintah. Reformasi birokrasi adalah perbaikan berulang-ulang merupakan unsur pembangunan nonfisik, khususnya pembangunan dalam bidang administrasi yang menyangkut proses kegiatan kerja PNS di instansi-instansi pemerintah. Jika diperhatikan saat sekarang ketepatan dan sasaran dalam kegiatan – kegiatan kerja menjadi masalah yang perlu segera diintegrasikan, disinkronkan, dikoordinasikan dan disesuaikan antara unit yang satu dengan lainnya. Upaya ini bertujuan untuk dapat mencapai hasil kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan berhasil guna, sehingga pada akhirnya dapat dicapai kinerja PNS yang lebih baik.

Pengadilan Agama wilayah propinsi Banten memiliki visi mewujudkan supremasi hukum melalui kekuasaan kehakiman yang mandiri, efektif, efisien serta mendapat kepercayaan publik, profesional dalam memberikan pelayanan hukum yang berkualitas, keterbukaan, etis, terjangkau dan biaya yang ringan bagi masyarakat serta mampu menjawab pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan visi tersebut diperlukan SDM yang berkualitas agar tingkat kinerja Aparatur Sipil Negara terhadap organisasi dapat terjaga sebagai wujud memberikan pelayanan terbaik di bidang peradilan kepada masyarakat pencari keadilan.

LANDASAN TEORI

Sikap dan perilaku pimpinan kepada pegawai, baik di dalam organisasi maupun di luar, atau dalam keadaan formal maupun tidak formal, dan atau dalam bertugas maupun

dalam bergaul selalu menjadi perhatian bawahan. Tidak peduli pimpinan sadar atau tidak, pimpinan sengaja atau tidak, pimpinan bercanda atau serius dan lain sebagainya, bawahan akan menilai perangainya dan mempersepsikan keseluruhan karakternya, yang pada akhirnya pegawai akan mengikutinya. Pegawai akan melakukan apa yang dilakukan pimpinan baik dalam cara, dalam berpikir, dalam bertindak, dalam bersikap maupun dalam berucap, dan kesemua itu akan berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mathodah (2018) dan Budi Utomo (2018) membuktikan secara statistik, bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan. Temuan ini mempertegas teori yang menyatakan bahwa kepemimpinan adalah alasan di balik keberhasilan organisasi. Artinya adanya pimpinan yang berkarakter dan profesional menyebabkan sistem manajemen berjalan dengan efektif dan berdaya guna efisien.

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau disebut juga keadaan emosi yang positif. Seorang pegawai yang merasa senang bekerja karena ia mencintai pekerjaannya (sebab akibat), pegawai merasa senang karena lingkungan kerja yang terbangun adalah kekeluargaan (saling membantu), pegawai merasa senang karena atasan memberikan dukungan penuh (simpati dan empati), pegawai merasa senang karena imbalan yang diterima dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, tentu kesemua itu dapat mempengaruhi keadaan mental dan cara berpikir yang baik. Pegawai yang merasa puas karena semua yang ada di dalam organisasi begitu menyenangkan, secara eksplisit akan terwujud pada sikap antusias menjalankan tugas, terwujud dalam sikap tanggung jawab dalam bekerja (tuntas), terwujud dalam sikap profesional (komitmen dan berkinerja tinggi), yang pada gilirannya mereka bangga terhadap organisasi dan ingin membaktikan dirinya untuk kemajuan organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2018) dan Murti dan Srimulyani (2013) mengemukakan kepuasan kerja baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Artinya, cara kerja dan hasil kerja pegawai sangat dipengaruhi oleh keadaan emosional, dan rasa puas merupakan keadaan emosi yang pengaruhnya positif terhadap kinerja pegawai.

Semua bentuk dorongan sangat berguna bagi pegawai. Jika kondisi yang terbangun di dalam organisasi adalah motivasi maka akan melahirkan pribadi-pribadi pegawai yang semangat di dalam bekerja. Organisasi mendukung penuh terhadap kinerja pegawai dengan memberikan kompensasi, menyediakan fasilitas dan peralatan

kerja yang memadai, dan menghadirkan aturan kerja (SOP) dan kebijakan yang humanis dan berasaskan keadilan serta didukung oleh dukungan atasan, rekan kerja dan pribadi yang memiliki tekad untuk bekerja maka akan melahirkan cara kerja yang efektif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hunein (2018) dan Harras (2019) mengemukakan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Temuan ini menegaskan, keberhasilan organisasi akan terjadi jika para pegawai mendapatkan motivasi yang cukup.

Berpegang teguh pada suatu ikatan kerja adalah kewajiban, dan kewajiban tidak boleh dikhianati, karena jika itu dilakukan maka akan ada konsekuensi buruk. Di antara konsekuensi terburuk adalah pemberhentian kerja. Lebih jauh dari itu, komitmen dipegang untuk mendapatkan imbalan yang pantas yakni berupa kompensasi, penghargaan, promosi, pengakuan dan kesempatan berkembang. Dengan demikian, komitmen akan mengendalikan pegawai untuk tetap fokus dalam bekerja, konsisten di dalam mencapai prestasi dan tetap setia terhadap organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriastuti (2013) dan Ticoalu (2013) mengemukakan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Di dalam organisasi segala sesuatunya harus ada dan antara satu dengan yang lain harus saling bersinergi. Begitu pula dengan kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kinerja tidak akan maksimal jika hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, dibutuhkan banyak faktor untuk memaksimalkannya. Terlebih di dalam bekerja pegawai menghadapi berbagai kondisi dan tantangan, sudah barang tentu setiap faktor memiliki perannya masing-masing. Misalnya peran kepemimpinan adalah sebagai wujud hidup organisasi yang memastikan setiap pegawai bekerja sesuai kompetensi dan tugasnya. Selanjutnya peran kepuasan kerja adalah untuk memastikan bahwa pegawai menjalankan tugas dengan rasa senang, sehingga hasil menjadi maksimal. Selain itu, peran motivasi adalah mendorong para pegawai untuk bekerja dengan sebaik-baiknya demi mencapai tujuan. Sedangkan peran komitmen adalah memastikan bahwa pegawai berpegang teguh pada niat baik untuk bekerja dan menghasilkan hasil kerja yang terbaik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitriastuti (2013), Ticoalu (2013), Hunein (2018), Harras (2019), Wahyudi (2018), Murti, dan Srimulyani (2013), Mathodah (2018) dan Budi Utomo (2018) mengemukakan kepemimpinan, kepuasan

kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Temuan ini mengkonfirmasi teori, bahwa kinerja harus diupayakan dengan banyak faktor, dan kesemua faktor harus disinergikan secara proporsional sehingga dapat menghasilkan suatu energi kerja besar yang dapat mencapai tujuan organisasi.

METODE PENELITIAN

Penyelenggaraan pemerintahan efektif dan efisien menjadi tuntutan di era globalisasi. Kenyataan tersebut menuntut profesionalisme sumber daya manusia dalam mewujudkan *good governance*. Oleh karena itu, berbagai perubahan birokrasi dilakukan dalam rangka menyelenggarakan pemerintahan yang bersih, antara lain mengembangkan SDM. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan, mendeskripsikan, dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen kerja terhadap kinerja pegawai Pengadilan Agama di Provinsi Banten. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel penelitian adalah ASN administratif di Pengadilan Agama se Provinsi Banten yang berjumlah 100 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *proporsionate random sampling*, instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan metode analisis menggunakan Regresi Linear Berganda dengan tahapan analisis terdiri dari analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi.

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis deskriptif kuesioner menunjukkan kepemimpinan dipersepsikan Baik dengan rata-rata jawaban sebesar 4,01. Adapun kepemimpinan yang dipersepsikan tinggi oleh pegawai adalah indikator tingkat dukungan dengan rata-rata jawaban sebesar 4,05. Sedangkan kepemimpinan yang dipersepsikan rendah adalah indikator mengarahkan dengan rata-rata jawaban sebesar 3,97.

Selanjutnya motivasi kerja secara umum dipersepsikan Sangat Baik dengan rata-rata jawaban sebesar 4,26. Adapun motivasi kerja yang dipersepsikan tinggi oleh pegawai adalah indikator kebutuhan akan keberhasilan dengan rata-rata jawaban sebesar 4,33. Sedangkan motivasi kerja yang dipersepsikan rendah adalah indikator kebutuhan akan kekuasaan dengan rata-rata jawaban sebesar 4,18.

Sedangkan kepuasan kerja dipersepsikan Sangat Baik dengan rata-rata jawaban sebesar 4,35. Adapun kepuasan kerja yang dipersepsikan sangat tinggi oleh pegawai adalah indikator

rekan kerja dengan rata-rata jawaban sebesar 4,40. Sedangkan kepuasan kerja yang dipersepsikan rendah adalah indikator pekerjaan dengan rata-rata jawaban sebesar 4,29.

Adapun komitmen kerja secara umum dipersepsikan Sangat Baik dengan rata-rata jawaban sebesar 4,34. Adapun komitmen kerja yang dipersepsikan tinggi oleh pegawai adalah indikator komitmen afektif dengan rata-rata jawaban sebesar 4.38. Sedangkan komitmen kerja yang dipersepsikan paling rendah adalah indikator komitmen normatif dengan rata-rata jawaban sebesar 4,31.

Kinerja secara umum dipersepsikan Baik dengan rata-rata jawaban sebesar 4,15. Adapun kinerja yang dipersepsikan tinggi oleh pegawai adalah indikator waktu dengan rata-rata jawaban sebesar 4.22. Sedangkan kinerja yang dipersepsikan rendah adalah indikator kuantitas dengan rata-rata jawaban sebesar 4,10.

Tabel 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.677	2.175		1.231	.221
Kepemimpinan	.280	.066	.337	4.223	.000
Motivasi	.699	.187	.479	3.742	.000
Kepuasan	.106	.129	.105	2.126	.040
Komitmen	.163	.156	.119	2.044	.020

Sumber: Data penelitian, 2019

Hasil analisis di atas menunjukkan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan koefisien regresi sebesar 0.280, nilai t_{hitung} sebesar 4.223 lebih besar dari t_{tabel} 1.985 ($4.223 > 1.985$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Artinya, jika kepemimpinan meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0.280. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa, benar keberadaan dan peran pimpinan dapat meningkatkan kualitas kerja dan hasil kerja pegawai. Namun yang dimaksud dengan kepemimpinan yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah suatu keteladanan kerja yang dibuktikan dalam sikap dan perilaku kerja seorang pimpinan sehingga secara langsung dapat menjadi sebuah pengarahan dan dukungan kerja terhadap para pegawai. Adapun yang dimaksud sikap pengarahan pimpinan adalah, pimpinan senantiasa hadir di setiap kegiatan kerja pegawai melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, pengawasan, pemantauan, pengendalian dan lain sebagainya. Sehingga pelaksanaan tugas pegawai dapat terkendali dan menghasilkan hasil kerja yang optimal.

Hasil analisis di atas menunjukkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan koefisien regresi sebesar 0.699, nilai t_{hitung} sebesar 3.742 lebih besar dari t_{tabel} 1.985 ($3.742 > 1.985$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Artinya, jika motivasi kerja meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0.699. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa, benar motivasi kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai. Namun yang dimaksud motivasi kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah, berupa setiap dorongan baik yang datangnya dari organisasi, lingkungan dan atau dari dalam diri pegawai yang melahirkan tekad kuat untuk bekerja penuh tanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi. Seperti pemberian remunerasi atau tunjangan kinerja (*feedback* kebutuhan akan keberhasilan), lingkungan kerja yang kondusif (kebutuhan berafiliasi) dan rasa percaya diri dalam bekerja (kebutuhan akan kekuasaan) serta faktor lainnya.

Hasil analisis di atas menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan koefisien regresi sebesar 0.106, nilai t_{hitung} sebesar 2.126 lebih besar dari t_{tabel} 1.985 ($2.126 > 1.985$) dan nilai signifikansi sebesar 0,040 lebih kecil dari 0,05 ($0,040 < 0,05$). Artinya, jika kepuasan kerja meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0.106. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa, benar perasaan puas menunjukkan kesenangan diri yang berdampak pada semangat di dalam menjalankan tugas, sehingga proses pekerjaan dijalankan dengan benar dan menghasilkan suatu *output* yang bermanfaat (prestasi). Namun yang dimaksud kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja adalah rasa senang terhadap pekerjaan, artinya dengan bekerja karyawan menjadi pribadi yang berkembang (potensi diri) dan mendapatkan posisi kerja yang lebih baik (promosi). Selain itu, kepuasan kerja yang dimaksud adalah sistem imbalan dan lingkungan kerja yang baik, artinya hak pegawai diberikan berdasarkan asas keadilan dan didukung oleh lingkungan kerja yang harmonis (berasaskan kekeluargaan).

Hasil analisis di atas menunjukkan komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dengan koefisien regresi sebesar 0.163, nilai t_{hitung} sebesar 2.044 lebih besar dari t_{tabel} 1.985 ($2.044 > 1.985$) dan nilai signifikansi sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05 ($0,020 < 0,05$). Artinya, jika komitmen kerja meningkat sebesar 1 satuan maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 0.163. Hasil penelitian ini

menegaskan bahwa, benar kepribadian yang baik menunjukkan suatu sikap kerja penuh tanggung jawab (komitmen) dan diwujudkan dalam perilaku kerja yang benar (menjalankan SOP) sehingga lahir efektivitas di dalam bekerja dan mencapai tujuan yang diinginkan. Namun, yang dimaksud komitmen kerja yang berpengaruh terhadap kinerja adalah sikap kerja yang sejalan dengan visi dan misi organisasi (afektif), sikap kerja hati-hati yakni melihat akibat baik dan buruk sebagai parameter di dalam bekerja (komitmen berkelanjutan), dan sikap kerja totalitas dan loyalitas (komitmen normatif).

Tabel 2. Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1820.936	4	455.234	57.276	.000 ^a
	Residual	755.064	95	7.948		
	Total	2576.000	99			

Sumber: Data penelitian, 2019

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.841 ^a	.707	.695	2.819	1.761

Sumber: Data penelitian, 2019

Hasil analisis di atas menunjukkan kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen kerja secara signifikan dapat meningkatkan kinerja dengan persamaan regresi $Y = 2.677 + 0.280X_1 + 0.699X_2 - 0.106X_3 + 0.163X_4$, $F_{hitung} (57,276 > 2,47)$, nilai signifikansi ($0,020 < 0,05$) dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,695. Artinya kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen kerja secara bersama-sama memiliki kemampuan menjelaskan variabel kinerja sebesar 69,5% sedangkan sisanya sebesar 30,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa kinerja pegawai tidak hanya terpengaruh oleh satu atau dua variabel saja, namun ada banyak faktor yang mempengaruhinya seperti kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen kerja. Adanya keempat variabel tersebut secara bersama-sama dan terjadi selama kurun waktu yang lama dapat meningkatkan kinerja pegawai.

KESIMPULAN

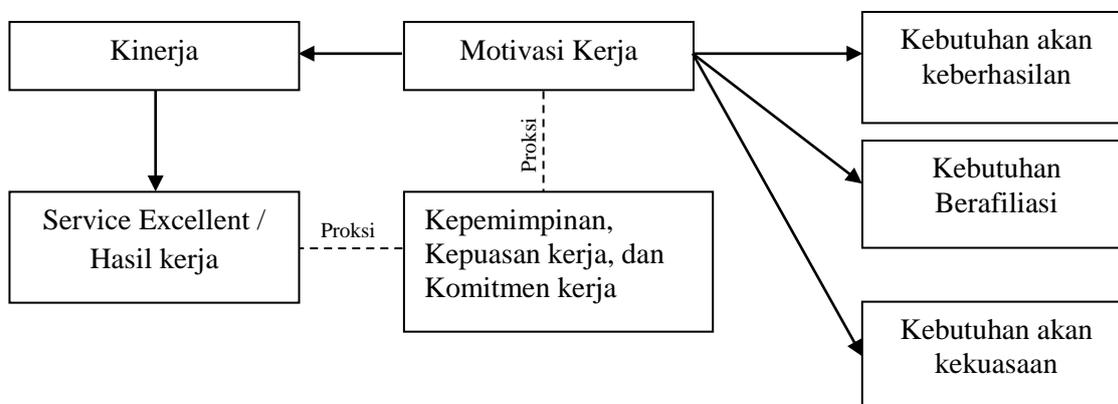
Berdasarkan analisis dan pembahasan di atas, maka dapat dikemukakan temuan penelitian ini, di antaranya:

1. Baik secara parsial maupun simultan kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; dan
2. Variabel motivasi adalah faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kinerja.

Atas dasar temuan di atas, maka dapat dikemukakan model prioritas yang dapat dilakukan oleh Pengadilan Agama Wilayah Provinsi Banten dalam meningkatkan kinerja para pegawainya, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, maka Pengadilan Agama Wilayah Provinsi Banten dapat meningkatkan kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen kerja secara bersama-sama.
2. Agar upaya peningkatan kinerja karyawan berjalan efektif, maka Pengadilan Agama Wilayah Provinsi Banten dapat memulai dengan meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan memperhatikan motivasi akan keberhasilan, motivasi berafiliasi dan motivasi akan kekuasaan.

Berikut model atau jalur efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di Pengadilan Agama Wilayah Provinsi Banten.



Gambar 1. Model Perbaikan Kinerja Pegawai Pengadilan Agama Wilayah Provinsi Banten

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Utomo, S. (2018). Pengaruh Sertifikasi Dan Supervisi Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Madrasah Ibtidaiyah Hayatul Islam Jakarta: *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 1(3), 31-40.

- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2).
- Harras, H. (2019). Pengaruh Motivasi Internal Dan Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 2(2), 141-150.
- Hunein, H. (2018). Building Performance And Work Motivation. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 1(2), 1-10.
- 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.
- S, Mathodah. (2018). Teachers Performance Analysis Of Vocation High School In Banten Province. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 1(2), 61-70.
- Ticoalu, L. K. (2013). Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Wahyudi, M. (2018). The Influence Of Job Satisfaction And Work Experience On Lecturer Performance Of Pamulang University. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 1(2), 101-110.