

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI ATASAN PADA BAWAHAN DAN ETOS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BORNEO DI PONTIANAK**

**Vromensia Pida**

Email: vromensiapida@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Widya Dharma Pontianak

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi atasan pada bawahan dan etos kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak. Penelitian ini merupakan suvey lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan SPSS versi 25. Adapun hasil penelitian ini yaitu: komunikasi atasan pada bawahan dan etos kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak, komunikasi atasan pada bawahan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak, Etos kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak.

**KATA KUNCI:** Komunikasi Atasan pada Bawahan, Etos Kerja dan Kinerja Karyawan.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Dalam era globalisasi saat ini, sumber daya manusia mempunyai peranan yang penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Salah satu faktor yang menentukan pencapaian tujuan perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Untuk membentuk kerjasama yang baik antara perusahaan dan karyawan perlu adanya komunikasi yang baik akan menimbulkan saling pengertian dan kenyamanan dalam bekerja ataupun dalam menyampaikan suatu pendapat. Etos kerja yang dimiliki karyawan Hotel Borneo dapat dilihat dalam perilaku individu tersebut dalam bekerja seperti datang dan pulang sesuai jam kerja, jujur dalam bekerja.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka masalah yang akan di ajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi atasan pada bawahan, dan etos kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak?
2. Apakah ada pengaruh komunikasi atasan pada bawahan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak?
3. Apakah ada pengaruh etos kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak?

## KAJIAN TEORITIS

### 1. Komunikasi Atasan pada Bawahan

Komunikasi kebawah yaitu setiap komunikasi yang mengalir dari seorang manajer kepada seorang karyawan. komunikasi ini digunakan untuk memberikan informasi, arahan, koordinasi dan mengevaluasi para karyawan (Robbins dan Coutler, 2010:88-89).

Menurut Robbins dan Coutler (2010: 88-89) ada beberapa aliran komunikasi. Adapun saluran-saluran komunikasi formal yang biasa terdapat dalam organisasi adalah:

- 1) Komunikasi ke Bawah  
Komunikasi ke bawah yaitu setiap komunikasi yang mengalir dari seorang manajer kepada seorang karyawan. komunikasi ini digunakan untuk memberikan informasi, arahan, koordinasi dan mengevaluasi para karyawan.
- 2) Komunikasi ke Atas  
Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir dari karyawan kepada para manajer. Hal ini membuat para manajer menyadari apa yang dirasakan oleh para karyawan terhadap pekerjaannya, terhadap rekan kerjanya, dan terhadap organisasi secara keseluruhan.
- 3) Komunikasi ke Samping  
Komunikasi ke samping adalah komunikasi yang sering terjadi diantara para karyawan pada tingkatan organisasi yang sama. Komunikasi ke samping sering diperlukan untuk menghemat waktu dan memfasilitasi koordinasi.
- 4) Komunikasi diagonal  
Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang melintasi wilayah kerja dan tingkatan organisasi. Ketika seorang analis kredit berkomunikasi secara langsung dengan manajer pemasaran regional tentang masalah pelanggan, dengan departemen yang berbeda dan tingkatan organisasi yang berbeda.

### Fungsi Komunikasi

Menurut Robbins dan Timothy (2008: 5-6) komunikasi memiliki empat fungsi utama:

- 1) Kontrol  
Organisasi memiliki hierarki otoritas dan garis panduan formal yang wajib ditaati oleh karyawan. Ketika karyawan, misalnya diwajibkan pertamanya mengomunikasikan segala keluhan terkait pekerjaan kepada atasan langsung mereka, untuk mengikuti deskripsi kerja mereka, atau untuk memenuhi segala kebijakan perusahaan, komunikasi sedang menjalankan fungsi kontrolnya.
- 2) Motivasi  
Komunikasi menjaga motivasi dengan cara menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka, dan apa yang dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekiranya hasilnya kurang baik.
- 3) Ekspresi emosional  
Komunikasi yang terjadi dalam kelompok merupakan sebuah fundamental yang melaluinya para anggota menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka.

Indikator komunikasi atasan pada bawahan menurut Roudhonah (2019: 55-56) yaitu:

- 1) Kognitif  
Yaitu menyangkut kesadaran dan pengetahuan. Misalnya menjadi sadar atau ingat, menjadi tahu dan kenal.
- 2) Afektif  
Yaitu menyangkut sikap atau perasaan atau emosi. Misalnya sikap setuju atau tidak setuju, perasaan sedih, gembira, cinta dan marah.
- 3) Konatif  
Yaitu menyangkut perilaku atau tindakan untuk melakukan sesuatu. Misalnya berbuat sesuai dengan apa yang disarankan seperti menolong, memberi dan memukul.

## 2. Etos Kerja

Pengertian etos kerja menurut Donni, (2017: 94): "Etos berasal dari bahasa Yunani, yaitu "ethos" yang dapat dipahami sebagai sikap, kepribadian, watak, karakter, serta keyakinan atas sesuatu. Etos terbentuk dari berbagai kebiasaan, pengaruh budaya, serta sistem nilai yang diyakininya. Melalui istilah etos kemudian dikenal etika dan etiket yang hampir mendekati pada pengertian akhlak atau nilai-nilai yang berkaitan dengan baik buruk (moral), sehingga dalam istilah etos tersebut sesungguhnya mengandung gairah atau semangat yang kuat untuk menyempurnakan sesuatu secara lebih optimal, lebih baik, dan bahkan berupaya untuk mencapai kinerja yang optimal".

Etos kerja sumber daya manusia dalam level individual organisasi bisnis disebut sebagai etos kerja karyawan. Organisasi bisnis yang berhasil membangun etos kerja karyawan yang tinggi adalah organisasi bisnis yang berhasil memanfaatkan sumber daya manusia dengan efektif. Etos kerja karyawan yang tinggi tersebut akan mendorong organisasi bisnis untuk mencapai keberhasilan

dalam rentang waktu yang pendek. Karyawan-karyawan yang memiliki etos kerja yang tinggi merupakan salah satu sumber keunggulan organisasi untuk bersaing dalam skala bisnis global dan berkembang tanpa batas Donni, (2017: 94).

Pengertian etos kerja menurut Sinamo dalam Donni Juni Priansa,(2017: 96) menyatakan bahwa etos kerja adalah seperangkat perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral.

Fungsi etos kerja menurut Donni Juni Priansa, ( 2017: 97-98) sebagai berikut:

- 1) Etos Kerja Menunjang Kepribadian  
Etos kerja yang positif yang dimiliki oleh karyawan dapat menunjang pengembangan yang positif dari karyawan itu sendiri.
- 2) Etos Kerja Menunjang Profesionalisme  
Karyawan yang memiliki etos kerja yang positif pada dasarnya merupakan pribadi-pribadi yang memiliki kemampuan profesional yang tinggi, karena sesungguhnya etos kerja yang dimiliki merupakan cerminan dari profesionalisme yang dimiliki oleh karyawan itu sendiri.
- 3) Etos Kerja Menunjang Karir  
Etos kerja positif mampu menunjang karir karyawan itu sendiri. Karena karyawan yang memiliki etos kerja positif pasti akan memberikan kontribusi terbaiknya bagi organisasi bisnis, sehingga ketika dinilai maka karyawan yang bersangkutan layak memperoleh atau mendapatkan jenjang karir terbaik.
- 4) Etos Kerja Menunjang Pergaulan  
Para karyawan yang memiliki etos kerja yang baik akan memiliki kemampuan yang tinggi untuk bersosialisasi dan bergaul, baik dengan sesama rekan kerja, maupun dengan berbagai lapisan masyarakat lainnya.
- 5) Etos Kerja Menunjang Kepemimpinan  
Setiap diri adalah pemimpin, dan pada level organisasi bisnis maka setiap karyawan sejatinya merupakan seorang pemimpin, terutama ketika ia memiliki anak buah, serta memiliki tanggungjawab pekerjaan.

Salamun (1995) dalam Fitriyani dkk (2019) mengemukakan indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur etos kerja diantaranya:

- 1) Jujur  
Kejujuran yaitu kesanggupan seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan.
- 2) Tanggung jawab  
Tanggung jawab yaitu memberikan asumsi bahwa pekerjaan yang dilakukan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan ketekunan dan kesungguhan.



- 3) Rajin  
Terciptanya kebiasaan pribadi karyawan untuk menjaga dan meningkatkan apa yang sudah dicapai. Rajin di tempat kerja berarti pengembangan kebiasaan positif di tempat kerja. Apa yang sudah baik harus selalu dalam keadaan prima setiap saat.
- 4) Tekun  
Tekun berarti rajin, keras hati, dan bersungguh-sungguh (bekerja, belajar, berusaha, dsb). Orang yang tekun adalah orang yang bekerja secara teratur, mampu menahan rasa bosan/jemu, dan mau belajar dari kesalahan (orang lain maupun dirinya) di masa lalu agar tidak terulang kembali.
- 5) Kerja Keras  
Kerja keras ialah bahwa didalam bekerja mempunyai sifat mabuk kerja untuk dapat mencapai sasaran yang ingin dicapai. Dapat memanfaatkan waktu yang optimal sehingga kadang-kadang tidak mengenal waktu, jarak dan kesulitan yang dihadapi.
- 6) Disiplin  
Disiplin sebagai suatu sikap menghormati, menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

### 3. Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja karyawan menurut Mangkunegara, (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

Indikator pengukur kinerja menurut Mangkunegara, (2017: 75) adalah:

- 1) Kualitas Kerja  
Kualitas kerja di ukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas Kerja  
Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Dapat Tidaknya di Andalkan  
Dapat tidaknya diandalkan meliputi mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati dan kerajinan.
- 4) Sikap  
Sikap meliputi sikap terhadap perusahaan lain dan pekerjaan serta kerja sama.

## METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang ditulis oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan sampel. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan Hotel Borneo Pontianak yang berjumlah 51 orang dan menggunakan sampling jenuh atau sensus. Teknik analisis data yang digunakan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, uji koefisien determinasi, uji regresi linier berganda, dan uji t.

## PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Nilai dari  $R_{tabel}$  ditentukan berdasarkan rumus  $df$  (*degree of freedom*) =  $n - 2$ , dengan sampel yang diolah sebesar 51 responden sehingga menghasilkan nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,2759. Dapat diketahui bahwa  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan bahwa indikator dari pernyataan variabel komunikasi atasan pada bawahan, etos kerja dan kinerja adalah valid. Artinya variabel penelitian dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan dan diketahui konsistensinya. Dasar asumsi yang digunakan adalah nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, maka instrumen yang digunakan adalah reliabel dan dapat diandalkan.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah variabel apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Diketahui hasil uji yang telah dilakukan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 atau  $0,075 > 0,05$ , maka dapat diketahui bahwa data terdistribusi dengan normal.

### 4. Uji Linieritas

Nilai signifikan *deviation from linearty* pada variabel komunikasi atasan pada bawahan adalah sebesar 0,811. Nilai  $0,811 > 0,05$  sehingga terdapat hubungan yang liner antara variabel komunikasi atasan pada bawahan dengan kinerja. Nilai signifikan *deviation from linearty* pada variabel etos kerja adalah

sebesar 0,392. Nilai  $0,392 > 0,05$  sehingga terdapat hubungan yang linier antara variabel etos kerja dengan kinerja.

#### 5. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dan apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka dinyatakan model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Hasil olahan data menunjukkan bahwa nilai signifikan pada variabel komunikasi atasan pada bawahan sebesar  $0,734 > 0,05$ , dan variabel etos kerja sebesar  $0,997 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan model regresi tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

#### 6. Uji Multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF dari variabel komunikasi atasan pada bawahan adalah  $1,031 < 10$  dan nilai *tolerance*  $0,970 > 0,10$ . Nilai VIF dari variabel etos kerja adalah  $1,031 < 10$  dan nilai *tolerance*  $0,970 > 0,10$ . Berdasarkan hasil dari pengujian tersebut maka tidak ada terjadi gejala multikolinearitas antara variabel komunikasi atasan pada bawahan dan etos kerja.

#### 7. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X secara simultan bersama-sama terhadap variabel Y. Jika nilai sig  $< 0,05$  berarti model regresi sudah fit, sehingga layak untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka hipotesis diterima.

**TABEL 1**  
**HOTEL BORNEO PONTIANAK**  
**UJI F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	169,963	2	84,982	7,574	,001 <sup>b</sup>
Residual	538,547	48	11,220		
Total	708,510	50			

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

b. Predictors: (Constant), ETOSKERJA, KOMUNIKASI ATASAN PADA BAWAHAN

Sumber: Data olahan SPSS versi 25, 2021

Berdasarkan nilai signifikan (Sig.) dari output anova. Nilai Sig. dari variabel adalah  $0,001 < 0,05$ , dan  $F_{hitung} 7,574 \geq 3,183 F_{tabel}$ . Angka 3,183 didapatkan dari hasil jumlah responden – 1 dan jumlah variabel – 1 maka hasilnya  $51 - 1 = 50$  dan  $3 - 1 = 2$  dengan melihat  $F_{tabel}$  2 di angka 50 yaitu 3,183. Maka hipotesis diterima, yang

berarti (X1) komunikasi atasan pada bawahan, dan (X2) etos kerja secara silmultan berpengaruh terhadap kinerja.

8. Uji Determinasi ( $R^2$ )

**TABEL 2**  
**HOTEL BORNEO PONTIANAK**  
**UJI KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,490 <sup>a</sup>	,240	,208	3,350

a. Predictors: (Constant), ETOS KERJA, KOMUNIKASI ATASAN PADA BAWAHAN

Sumber: Data olahan SPSS versi 25, 2021

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai sebesar 0,240 artinya variabel komunikasi atasan pada bawahan dan etos kerja dalam penelitian ini memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

9. Uji Regresi Linier Berganda

**TABEL 3**  
**HOTEL BORNEO PONTIANAK**  
**UJI REGRESI LINIER BERGANDA**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42,733	9,396		4,548	,000
TOTALX1	,409	,181	,287	2,258	,029
TOTALX2	,325	,094	,437	3,444	,001

Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: data olahan SPSS versi 25 2021

Pada uji regresi linier berganda hasil koefisien regresi variabel komunikasi atasan pada bawahan dan etos kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t diketahui nilai  $t_{hitung} 2,258 \geq t_{tabel} 1,677$  dengan taraf 0,05 maka hipotesis diterima dan nilai signifikansi sebesar  $0,029 \leq 0,05$  sehingga



komunikasi atasan pada bawahan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan untuk variabel etos kerja nilai  $t_{hitung} 3,444 \geq 1,677 t_{tabel}$  dengan taraf 0,05. Angka 1,677 ini didapatkan dari hasil jumlah responden dikurangi variabel yaitu  $51-3=48$  dengan melihat  $T_{tabel}$  di angka no 48 hasilnya adalah 1,677. Maka hipotesis diterima dan nilai signifikansi sebesar  $0,001 \leq 0,05$  sehingga etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Jadi kesimpulan hipotesisnya adalah  $H_1$  dan  $H_2$  diterima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai analisis pengaruh Komunikasi Atasan pada Bawahan dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Borneo Pontianak maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi atasan pada bawahan dan Etos kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak.
2. Komunikasi atasan pada bawahan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak.
3. Etos kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Borneo Pontianak, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pimpinan perusahaan di Hotel Borneo Pontianak hendaknya meningkatkan komunikasi antara atasan dan bawahan, dengan cara penyampaian informasi yang jelas dan tepat, agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan sehingga dapat memberikan rasa nyaman bagi karyawan.

2. Sebaiknya perusahaan di Hotel Borneo Pontianak diharapkan untuk memperhatikan dan mengembangkan aspek-aspek etos kerja yang lain yang ada di perusahaan, agar dapat terus meningkatkan pandangan dan sikap yang positif mengenai pekerjaannya dan kinerja karyawan dapat terus meningkat.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji lebih lanjut sumber dan referensi yang terkait dengan pengaruh Komunikasi Atasan pada Bawahan dan Etos kerja Terhadap Kinerja Karyawan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik lagi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malaya S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009. Keduabelas. Jakarta: Selemba Empat, 2008.
- Lakoy, Amanda Carolina. Pengaruh Komunikasi, Kerja Sama Kelompok dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduto Manado. *Jurnal EMBA*, volume.3, no.3, hal.981-991, september 2015.
- Mangkunegara. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2017.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Organisasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Robbins, S. P. dan Coutler mary. *Manajemen*, Jilid 2 Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa: Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi*, Buku 2 Edisi
- Roudhonah. *Ilmu Komunikasi*, Cetakan ke 1, Edisi Revisi. Alih Bahasa: Penyuntingan (p2). Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019.
- Salamun, Diyak Fitriyani, Ocky Sundari, Johnson Dongoran. *Persepsi Tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etos Kerja Pegawai Kecamatan Sidorejo Salatiga*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, vol.8,no.1 2019. hal 27.
- Salamun, Sumardi, Sadilah, Emiliana, Sumintarsih, Sudijono dan Suhartinah. *Persepsi Tentang Etos Kerja: Kaitannya Dengan Nilai Budaya Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI 1995. hal 138-139.
- Sinamo, Jansen. *Delapan Etos Kerja Profesional: Navigator Anda Menuju Sukses*. Bogor. Grafika mardi yuana. 2005.

Sutrisno, Edy, M.Si. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2012.

Usoh Nikita Maria, Bernhard Tewal., dan Regina Saerang. Pagaruh Etos Kerja, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Tasik Ria Resort. *Jurnal EMBA*. Volume.8,no.1,Januari 2020, hal. 2126-2136.

