



STIT Rakeyan Santang Karawang^{1,2,3}
Universitas Islam Nusantara Bandung⁴
STEI Al-Amar Subang⁵
Korespondensi: 
rahmantanjung1981@gmail.com¹
cecepsundulusi2@gmail.com²
devisulaeman@gmail.com³
nhanafiah59@gmail.com⁴
opan.arifudin@steialamar.ac.id⁵

Artikel ini tersedia dalam:
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea>

DOI:10.31955/mea.vol3.iss1.pp234-242

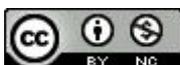
Vol. 3 No. 1 Januari-April 2019

e-ISSN: 2621-5306
p-ISSN: 2541-5255

How to Cite:

Tanjung, R., Cecep, Sulaeman, D., Hanafiah, Arifudin, O. (2019). Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 234-242.
<https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp234-242>

Copyright (c) 2019 Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PEMBELAJARAN (Studi Kasus di STIT Rakeyan Santang Karawang)

Rahman Tanjung¹; Cecep²; Devi
Sulaeman³; Hanafiah⁴; Opan Arifudin⁵

ABSTRAK: Kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembelajaran merupakan sebuah tujuan yang ingin dicapai dalam layanan prima sebuah organisasi jasa. Dalam lembaga pendidikan, proses penyelenggaraan kegiatan akademik merupakan garda terdepan dari sebuah lembaga pendidikan, namun dalam mencapai kegiatan akademik yang bermutu tidak terlepas dari masalah-masalah terkait penyelenggaraan pendidikan. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan kajian penelitian menggunakan pendekatan metode deskriptif analisis berdasarkan penelitian lapangan (*Field Research*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi yaitu faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor reliability yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIT Rakeyan Santang Karawang sebagai lembaga pendidikan.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Proses penyelenggaraan kegiatan akademik merupakan garda terdepan dari sebuah lembaga pendidikan termasuk

dalam hal ini sebuah perguruan tinggi. Penyelenggaraan kegiatan proses belajar mengajar merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pencapaian tujuan pendidikan. Kebutuhan masyarakat dan *stakeholder* terkait pendidikan yang berkualitas dilihat dari indikator sejauhmana kualitas penyelenggaraan akademik sebuah perguruan tinggi. Begitu besarnya peran penyelenggaraan kegiatan akademik sehingga dijadikan referensi masyarakat dalam memilih sebuah perguruan tinggi.

Dalam upaya meningkatkan proses pembelajaran tidak terlepas dari berbagai masalah dalam pencapaian tujuan pembelajaran. Hal ini dipengaruhi oleh masalah-masalah yang ada di dalam perguruan tinggi maupun diluar perguruan tinggi. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kualitas proses pembelajaran, hal ini bukan hanya terkait metode pembelajaran saja tetapi semua instrument dalam terselenggaranya proses pembelajaran. Perkembangan pengetahuan memberikan dampak yang besar terhadap perubahan manajemen perguruan tinggi. Sehingga menghadapi berbagai perubahan dibutuhkan sumber daya manusia yang siap menghadapi perubahan. Organisasi yang baik, tumbuh dan berkembang akan menitikberatkan pada sumber daya manusia (*human resources*) guna menjalankan fungsinya dengan optimal,

khususnya menghadapi dinamika perubahan lingkungan yang terjadi.

Dalam upaya menghasilkan tujuan pendidikan sebuah perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga pendidikan dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Kepuasan layanan ini adalah hal yang didapatkan oleh mahasiswa terkait dengan secara empiris apa yang mahasiswa alami dalam proses pembelajaran. Sehingga layanan proses pembelajaran merupakan sebuah komitmen dari tenaga pendidik atau dosen terkait sekuat tenaga memberikan layanan pembelajaran berkualitas.

STIT Rakeyan Santang Karawang sebagai sebuah lembaga pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

Penekanan kepada pemberian kepuasan kepada *stakeholder* merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap lembaga pendidikan agar mampu bersaing. Sehingga sebuah lembaga pendidikan harus kompetitif guna menghasilkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa,

sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri.

Pengukuran mutu pelayanan proses pembelajaran merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus melihat dari aspek internal maupun eksternal kampus, yang dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan. Ketidakefektifan suatu organisasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor internal yang dikaitkan dengan pencapaian kinerja adalah aspek sikap dan perilaku pekerja terhadap pekerjaan dan lingkungannya

Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan di STIT Rakeyan Santang Karawang, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan nonakademis, di antaranya dalam hal administrasi perkuliahan. Pelayanan di sini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran fakultas (pegawai, dosen, teknisi, sarana prasarana, dan dekanat) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya.

Banyak faktor yang menentukan pelayanan dalam bidang pendidikan di STIT Rakeyan Santang, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Sehingga harus dikaji secara mendalam dengan suatu prosedur penelitian lapangan (*Field Research*), upaya seperti apa yang diperlukan perguruan tinggi dalam hal ini STIT Rakeyan Santang Karawang dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

TINJAUAN LITERATUR

Pelayanan

Menurut (Barata, 2003) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut (Maddy, 2009) bahwa pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dapat dipahami sebagai

melayani sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan. Dalam konteks lembaga pendidikan menurut (Bernadetha, 2018) bahwa pelayanan prima dapat dilakukan oleh humas lembaga pendidikan untuk memberikan layanan terhadap konsumen pendidikan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Gerso Ricard dalam (Sudarsito, 2004) menyatakan bahwa “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.” Kepuasan pelanggan merupakan anggapan pelanggan bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi. Dalam konteks lembaga pendidikan menurut (Juhji, 2017) kemampuan sekolah dalam membina hubungan baik dengan lingkungan masyarakat yang semakin dinamis dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat pendidikan.

Menurut Umar dalam Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018:109), mengatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.

METODOLOGI PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif analisis. Sebuah pendekatan metode yang digunakan untuk menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan dari hasil pengamatan mengenai masalah yang diteliti pada saat penelitian berlangsung. Masalah dalam penelitian ini adalah mengenai upaya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

Penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penyelidikan mendalam yang dilakukan dengan suatu prosedur penelitian lapangan. Penelitian ini juga menggunakan data deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia.

Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), lebih banyak meneliti dalam kehidupan sehari-hari. Adapun data kualitatif peneliti gunakan untuk melakukan analisis tentang upaya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa

terhadap proses pembelajaran. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah model analisis data mengalir (*flow model*). Langkah analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN DISKUSI

1. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa di STIT Rakeyan Santang Karawang mengandung karakteristik (1) *intangibility* (tidak berwujud), artinya bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum membelinya; (2) *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi dan dirasakan pada waktu bersamaan, apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, dipasok, serta didistribusikan ke pengecer dan akhirnya sampai pada konsumen untuk dikonsumsi; dan (3) *variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa bergantung

pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan.

Sejalan dengan hal ini, menurut (Kotler, Philip, 2012) memberikan empat karakteristik batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa, yaitu: (1) jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*); (2) beberapa jenis jasa memerlukan kehadiran klien (*client's presence*); (3) jasa dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*); dan (4) jasa dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan berdasarkan kepemilikannya yaitu swasta atau publik (*private or public*).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki karakteristik yang dimiliki sehingga bisa disebut sebuah pelayanan. Kemudian pelayanan ini tentunya tidak dilakukan oleh satu pihak tetapi dilakukan oleh semua orang dalam setiap lembaga pendidikan, tidak terkecuali oleh STIT Rakeyan Santang Karawang. Hal ini sejalan menurut pendapat Hadisubroto dalam (Kimsean, 2004) menyatakan bahwa pelayanan merupakan satu bentuk kesatuan kerja dari peralatan, perlengkapan atau apa saja, dan karyawan dalam penyediaan akomodasi dari kegiatan yang

diinginkan oleh orang atau publik. Uraian di atas menunjukkan bahwa lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga pemberi jasa pada para konsumen, dalam hal ini konsumennya adalah siswa atau mahasiswa.

2. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Keberlangsungan lembaga pendidikan, terutama lembaga pendidikan swasta baik itu Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah, pendidikan berupa kursus-kursus atau bimbingan belajar maupun Pendidikan Tinggi, sangat bergantung pada sistem pengelolaan lembaga tersebut. Mengelola lembaga Pendidikan dapat dilakukan dengan pendekatan pengelolaan organisasi bisnis. Keberhasilan setiap organisasi bisnis tergantung pada kepuasan pelanggan. Sebuah bisnis akan dimulai, pelanggan harus menjadi focus perhatian "pertama" dan kemudian baru berfikir tentang keuntungan.

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Suatu instansi yang ingin melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, maka instansi tersebut akan berusaha untuk merubah para pegawainya agar mempunyai mutu serta kinerja yang baik, sehingga membuat para pegawainya lebih

produktif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Sehingga kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh dengan kinerja layanan dari setiap pegawai. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang dinilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Berdasarkan hal ini bahwa dapat diberikan kesimpulan bahwa tolak ukur kepuasan pelanggan adalah mengenai sejauh mana ketercapaian harapan yang didapatkan oleh pelanggan dalam hal ini mahasiswa terkait dengan pelayanan proses pembelajaran di STIT Rakeyan Santang Karawang. Sehingga ukuran nilai jual tidak menjadi masalah yang terpenting adalah ketercapaian akan harapan pelanggan.

Sejalan dengan pendapat ini menurut Day Tse dan Wilton dalam (Tjiptono, 2009), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan

terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya.

Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Salah satu pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan di fakultas sebagai lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran.

Sejalan dengan pendapat diatas, ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi (Sudarwan, 1995), meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat descriptive oriented tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis. Mahasiswa mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran yang diberikan dosen.

Bila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan dosen sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas dan mengatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sudah sangat baik. Sebaliknya, bila yang diterima sangat jauh dari yang diharapkan, dikatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sangat kurang baik.

Penilaian terhadap mutu pembelajaran dosen berdasarkan tingkat pemenuhan harapan mahasiswa tersebut dipandang sebagai persepsi mahasiswa tentang mutu pembelajaran dosen. Persepsi dalam psikologi diartikan sebagai salah satu perangkat psikologis yang menandai kemampuan seseorang untuk mengenal dan memberi makna suatu objek yang ada di lingkungannya. Menurut Scheerer, persepsi adalah representasi fenomenal tentang objek distal sebagai hasil pengorganisasian dari objek distal itu sendiri, medium dan rangsangan proksimal. Proses pemaknaan yang bersifat psikologis sangat dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan dan lingkungan sosial secara umum. Dalam penyelenggaraan suatu organisasi atau kegiatan yang terorganisasi, penetapan mutu merupakan upaya yang sangat penting karena mutu kinerja sering menentukan kelangsungan organisasi atau kegiatan yang bersangkutan. Penetapan mutu merupakan hal yang sulit. Hal ini antara lain disebabkan: (a) mutu

merupakan suatu konsep evaluasi yang subjektif karena selalu dipengaruhi oleh faktor sikap; (2) mutu merupakan fungsi dari maksud dan tujuan dasar dari organisasi atau kegiatan yang bersangkutan.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu kebutuhan bagi semua negara, baik negara berkembang ataupun negara maju, sehingga menjadi budaya bagi masyarakat untuk terus menerus meningkatkan diri melalui berbagai sarana pendidikan yang tersedia. Taylor menyatakan bahwa mutu organisasi harus didasarkan pada empat pilar pokok sumber daya, yaitu sumber daya fisik (*physical resources*), keuangan (*financial resources*), informasi (*information resources*), dan sumber daya manusia (*human resources*).

Konsep mutu pelayanan yang sangat populer adalah konsep *ServQual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml sejak 15 tahun yang lalu. Menurut (Irawan, 2002) bahwa pertama kali konsep dari dimensi mutu pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi. Menurut (Kotler, Philip, 2012) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: (1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan

dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa, perlu di ketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan, akan terlihat variabel/indikator yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan fakultas akan semakin meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Dari uraian di atas berdasarkan penelitian deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perguruan tinggi yaitu faktor tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy apabila diperlukan

skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor reliability yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIT Rakeyan Santang Karawang sebagai lembaga pendidikan.

2. Saran

Dari analisis hasil penelitian ini, penulis dapat memberikan saran terkait upaya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran.

Diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Penetapan standar kerja pada bagian penting dalam pelayanan mahasiswa, misalnya pada bagian akademik dan bagian kemahasiswaan.
- 2) Peningkatan kemampuan pedagogik dosen secara terus-menerus.

Studi banding pada perguruan tinggi lain, untuk menemukan kelebihan dan kelemahan yang sering dijadikan mahasiswa untuk membandingkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Bernadetha. (2018). *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Juhji. (2017). *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Kimsean. (2004). Analisis Kinerja Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta. *Sosiosains*, 17(3).
- Kotler, Philip, dan G. A. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.
- Maddy. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Sudarsito. (2004). *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS.
- Sudarwan. (1995). *Pendidikan Media Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.