

## **PENGARUH KONFLIK, LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KOPERASI SIMPAH PINJAM SILA MUKTI DI BESAKIH, KARANGASEM**

**Ni Luh Sri Ariati<sup>1</sup>, Made Ika Prastyadewi<sup>2</sup>, I Nyoman Resa Adhika<sup>3</sup>**  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar  
sriariati14@gmail.com, madeikaprastyadewi@gmail.com,  
resa.adhika@unmas.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kesenjangan hasil penelitian terdahulu (research gap) dan perbedaan fokus bahasan tentang pengaruh konflik, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, terdapat pula permasalahan penelitian (research problem) berfluktuasinya pencapaian target jumlah tabungan pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh konflik, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Simpah Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem dengan sampel penelitian yang berjumlah 47 responden yang diambil menggunakan teknik sampling jenuh. Seluruh data yang diperoleh dari distribusi kuisioner layak digunakan, selanjutnya dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji f). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) konflik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Simpah Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem, sehingga semakin tinggi konflik maka akan semakin menurun kinerja karyawan pada Koperasi Simpah Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem (2) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Simpah Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem sehingga semakin baik lingkungan kerja maka semakin meningkat kinerja karyawan pada Koperasi Simpah Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem (3) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Simpah Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem, sehingga semakin tinggi beban kerja maka semakin menurun kinerja karyawan pada Koperasi Simpah Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem.

**Kata kunci:** Konflik, Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan

### **Abstract**

*This research was conducted based on the gaps in the results of previous research (research gap) and differences in the focus of discussion on the effect of conflict, work environment and workload on employee performance. In addition, there are also research problems fluctuating in achieving the target amount of savings in 2021. This study aims to examine and analyze the effect of conflict, work environment and workload on employee performance. This research was conducted at the Sila Mukti Savings and Loans Cooperative in Besakih, Karangasem with a sample of 47 respondents who were taken using a saturated sampling technique. All data obtained from the questionnaire distribution is feasible to use, then analyzed using multiple linear regression, hypothesis testing (t test and f test). The results showed that (1) conflict had a negative and significant effect on employee performance at the Sila Mukti Savings and Loans Cooperative in Besakih, Karangasem, so that the higher the conflict, the lower the employee's performance at the Sila Mukti Savings and Loans Cooperative in Besakih, Karangasem (2) environment work has a positive and significant effect on employee performance at the Sila Mukti Savings and Loans Cooperative in Besakih, Karangasem so that the better the work environment, the more employee performance increases at the Sila Mukti Savings and*

## **Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan**

*Loans Cooperative in Besakih, Karangasem (3) workload has a negative and significant effect on employee performance at the Sila Mukti Savings and Loans Cooperative in Besakih, Karangasem, so that the higher the workload, the lower the performance of employees at the Sila Mukti Savings and Loans Cooperative in Besakih, Karangasem.*

**Keywords:** *Conflict, Work Environment, Workload and Employee Performance*

### **Pendahuluan**

Sumber daya manusia merupakan faktor penting yang mengendalikan maju atau mundurnya organisasi. Setiap organisasi menginginkan dan berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia yang bisa mewujudkan dan mencapai tujuan organisasi tersebut. Sumber daya manusia adalah harta yang berharga dan bermanfaat bagi organisasi, karena keberhasilan atau tidaknya dalam jalannya organisasi ditentukan oleh unsur manusia. Manusia sebagai salah satu komponen dari beberapa komponen dalam organisasi merupakan sumber daya penentu tercapainya tujuan organisasi seperti visi dan misi organisasi.

Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem merupakan salah satu jenis koperasi yang memiliki kegiatan menghimpun dana dari para anggotanya dan kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada anggota atau masyarakat umum. Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti didirikan pada tanggal 20 April 2004. Kantor Pusat Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti beralamat di Br. Dinas Batumadeg, Desa Besakih, Kecamatan Rendang, Kabupaten Karangasem. Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti memiliki beberapa cabang yakni cabang pertama berada di Br. Petelung, Temesi, Kabupaten Gianyar dan cabang kedua berada di Br. Dinas Kapal, Desa Batubulan, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar.

Menurut (Marsam, 2020) mengemukakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang di tampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan atau organisasi. Menurut (Rusby, 2017) kinerja adalah hasil kerja secara berkualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Rismawati & Mattalata, 2018) mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Sedangkan Menurut (Farida & Fauzi, 2020) menyatakan bahwa kinerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seseorang baik barang/produk maupun jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan atau organisasi kerja yang bersangkutan yang mencerminkan pengetahuan karyawan tentang pekerjaannya itu.

(Fatika, 2021) menyatakan kinerja karyawan yang positif dapat tercapai, jika perusahaan dapat mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam proses peningkatan kinerja karyawan maka dibutuhkan koordinasi antara satu dengan yang lainnya. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk melihat kinerja karyawan adalah kuantitas kerja (Lestari & Yulianto, 2018) Salah satu tolak ukur yang

digunakan perusahaan untuk melihat kinerja karyawan adalah menggunakan data pencapaian target dan realisasi.

**Tabel 1 Target Jumlah Tabungan Pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Tahun 2021**

No	Bulan	Target Jumlah Tabungan (Rp)	Realisasi Jumlah Tabungan (Rp)	Selisih	Persentase
				Realisasi dengan Target Jumlah Tabungan (Rp)	Realisasi (%)
1	Januari	21.000.000	20.789.419	1.210.581	94.50
2	Februari	22.000.000	21.052.416	2.947.584	91.53
3	Maret	25.000.000	22.288.565	2.711.435	89.15
4	April	27.000.000	23.548.251	3.451.749	87.22
5	Mei	29.000.000	27.288.971	1.711.029	94.10
4	Juni	30.000.000	29.682.812	2.217.188	92.61
7	Juli	32.000.000	30.522.314	1.477.686	95.38
8	Agustus	33.000.000	31.072.533	1.927.467	94.16
9	September	37.000.000	30.522.752	6.477.248	82.49
10	Oktober	38.000.000	34.769.148	3.230.852	91.50
11	November	35.000.000	29.386.960	5.613.040	83.96
12	Desember	39.000.000	30.167.689	8.832.311	77.35

Sumber : Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem.

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat selisih antara target jumlah tabungan dan realisasi jumlah tabungan pada tahun 2021 yang selalu menurun dimana penurunan drastis terjadi pada bulan Desember 2021 yaitu target jumlah tabungan sebesar Rp39.000.000 hanya dapat terealisasi sebesar Rp30.167.689 sehingga selisih antara realisasi tabungan dengan target tabungan yang ditentukan adalah sebesar Rp 8.832.311. Belum tercapainya target 100 persen menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum optimal, disamping data target dan realisasi tabungan, data yang mendukung masih ada masalah terkait dengan kinerja karyawan adalah kredit macet pada periode 2017 hingga 2021.

**Tabel 2 Data Kredit Macet pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Tahun 2017 s/d 2021**

No	Tahun	Rekening	Jumlah tunggakan	Jumlah dana yang dikururkan	Hasil
1	2017	176	253.476.000	756.255.000	2,98%
2	2018	203	292.655.000	795.650.000	2,72%
3	2019	210	350.442.000	850.620.000	2,43%

**Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan**

4	2020	215	400.540.000	965.220.000	2,41%
5	2021	207	395.655.000	845.033.600	2,14%

Sumber : Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem.

Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa pada 2017 Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti mengalami kredit macet 176 orang nasabah sebesar Rp. 253.476.000 dari total kredit yang dikururkan sebesar Rp. 756.255.000 atau sebesar 2,98%. Pada tahun 2018 kredit macet mengalami kenaikan dari sisi nasabah 176 menjadi 203 orang dengan jumlah sebesar Rp. 292.655.000 dari total kredit yang dikururkan sebesar Rp. 795.650.000 atau sebesar 2,72%, dan pada tahun 2019 kredit macet mengalami kenaikan dari 203 orang menjadi 210 orang nasabah sebesar Rp. 350.442.000 dari total kredit yang dikururkan sebesar Rp. 850.620.000 atau sebesar 2,43%, pada tahun 2020 kredit macet mengalami kenaikan lagi dari 210 orang menjadi 215 orang nasabah sebesar Rp. 400.540.000 dari total kredit yang dikururkan sebesar Rp. 965.220.000 atau sebesar 2,41%, dan pada tahun 2021 kredit macet mengalami penurunan dari 215 orang menjadi 207 orang nasabah dengan jumlah sebesar Rp. 395.655.000. Dengan masih adanya kredit macet dapat diduga dipicu oleh masih lemahnya kinerja karyawan dalam menilai calon nasabah.

Menurut (Nahdiah, 2022) menurunnya kinerja dapat terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor. Beberapa faktor tersebut, yakni konflik. (Yuliana, Supardi, & Wulandari, 2019) menyatakan konflik didefinisikan sebagai sebuah proses yang berawal ketika suatu pihak mempersepsikan adanya pihak lain yang telah menyerang secara negatif atau akan menyerang secara negatif terhadap suatu yang menjadi urusan penting atau sangat dihargai oleh pihak pertama. Pertentangan individu dengan individu lain atau kelompok yang menyebabkan tindakan yang tidak diinginkan oleh masing-masing pihak karena akan mengganggu dan menghambat kepentingan masing-masing dalam melakukan pekerjaan serta tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Konflik adalah ketidak sesuaian antara dua lebih anggota-anggota yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi (Anuari, Utami, & Prasetya, 2017).

Setiap sumber daya manusia didalam perusahaan tentu saja mengalami konflik, begitu juga pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih Karangasem. Menurut (Sule & Priansa, 2018) menyebutkan saling ketergantungan tugas, perbedaan tujuan dan prioritas, kriteri penilaian prestasi yang saling bertentangan, dan persaingan terhadap sumber daya yang langka. Selanjutnya dilakukan pra survei terhadap 10 karyawan terhadap variabel konflik yang dianggap mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi, permasalahan mengenai konflik yang terjadi pada di Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti yaitu indikator perbedaan tujuan dan prioritas dimana perselisihan atau pertentangan sering terjadi antar karyawan. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Jalari dan Nugroho 2019) menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan menurut

penelitian (Puspitasari, Adjie, & Chamidah, 2020) menyatakan bahwa konflik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain konflik, (Sedarmayanti & Rahadian, 2018) menyatakan lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok dimana didalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal.

Menurut (Afandi, 2018) menyatakan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, penilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. Menurut (Afandi, 2018) menyebutkan indikator lingkungan kerja yaitu suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, hubungan bawahan dengan pimpinan, dan tersedianya fasilitas kerja. Selanjutnya dilakukan pra survei terhadap 10 karyawan terhadap variabel lingkungan kerja yang dianggap mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi, permasalahan mengenai lingkungan kerja yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti yaitu indikator suasana kerja yang kurang nyaman dan kurang kondusif sehingga karyawan merasa kurang berkonsentrasi dalam bekerja. Penelitian yang dilakukan (Arianto & Kurniawan, 2020) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa ditampilkan pada penelitian (Saluy & Sulistyawati, 2017), (Kistanti 2018), (Laksono & Wilasittha, 2021), (Lukito & Alriani, 2019), (Polakitang, Koleangan, & Ogi, 2019) dan (Rohmatulloh & Satrio, 2017). Namun hasil yang berbeda ditampilkan pada penelitian (Megawati, 2021) menyebutkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

(Polakitang et al., 2019) menyatakan beban kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Menurut (Ellyzar & Yunus, 2017) mengatakan bahwa beban kerja merupakan suatu analisis atau teknik manajemen lainnya dapat digunakan untuk menentukan berapa banyak pekerjaan yang harus dilakukan organisasi atau individu dalam periode waktu tertentu untuk menemukan seberapa efisien dan efektif kerja suatu unit organisasi. Menurut (Koesomowidjojo, 2017) menyebutkan indikator beban kerja yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, pencapaian target. Selanjutnya dilakukan pra survei terhadap 10 karyawan terhadap variabel beban kerja yang dianggap mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi, permasalahan mengenai beban kerja pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti yaitu indikator pencapaian target dimana target yang telah ditetapkan pada setiap karyawan sering tidak dapat tercapai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Pramudia, Samdin, Budi, Mokodompit, & Ramdhani, 2019) menyebutkan beban kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja

## **Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan**

karyawan. (Sitompul & Simamora, 2021) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. (Lukito & Alriani, 2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. (Polakitang et al., 2019), menyatakan bahwa beban kerja tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan *research gap* dan fenomena yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti Besakih, Karangasem maka perlu dilakukan penelitian. Dalam hal ini penelitian dilakukan dengan judul Pengaruh Konflik, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti Di Besakih, Karangasem.

### **Metode**

#### **Obyek Penelitian**

Dalam penelitian ini yang dijadikan objek adalah konflik, lingkungan kerja, beban kerja dan kinerja pada Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem.

#### **Identifikasi Variabel**

Menurut (Sugiyono, 2018), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (*independen* variabel) dan variabel terikat (*dependen* variabel).

#### **Variable Bebas (*Independen Variabel*)**

Menurut (Sugiyono, 2018) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pengaruh konflik (X1), lingkungan kerja (X2), dan beban kerja (X3).

#### **Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)**

Menurut (Sugiyono, 2018) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu, kinerja karyawan (Y).

### **Definisi Oprasional Variabel**

#### **Kinerja Karyawan (Y)**

Kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam suatu organisasi secara kualitas dan kuantitas pada periode tertentu dalam usaha mencapai tujuan Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Indikator kinerja karyawan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian (Lestari & Trisnaini, 2019), yaitu:

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas Kerja
- c. Ketepatan Waktu

- d. Efektivitas
- e. Kemandirian

### **Konflik (X1)**

Pertentangan individu dengan individu lain atau kelompok yang menyebabkan tindakan yang tidak diinginkan oleh masing-masing pihak karena akan mengganggu dan menghambat kepentingan masing-masing dalam melakukan pekerjaan serta tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Indikator dari konflik dalam penelitian ini merujuk pada penelitian (Sule & Priansa, 2018), yaitu:

- a. Saling kebergantungan tugas
- b. Perbedaan tujuan dan prioritas
- c. Kriteria penilaian prestasi yang saling bertentangan
- d. Persaingan terhadap sumber daya yang langka

### **Lingkungan kerja (X2)**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugasnya, lingkungan kerja dapat berupa sarana dan prasarana, layout, dan hubungan antar sesama rekan kerja. Indikator dari lingkungan kerja dalam penelitian ini merujuk pada penelitian (Afandi, 2018), yaitu:

- a. Suasana kerja
- b. Hubungan dengan rekan kerja
- c. Hubungan antara bawahan dengan pimpinan
- d. Tersedianya Fasilitas Kerja

### **Beban Kerja (X3)**

Beban kerja merupakan tuntutan kerja yang dihadapi karyawan untuk bekerja dan memberikan respon lebih cepat, serta melakukan beberapa tugas dengan batas waktu tertentu. Indikator dari beban kerja dalam penelitian ini merujuk pada penelitian (Koesomowidjojo, 2017), yaitu:

- a. Kondisi pekerjaan
- b. Penggunaan waktu kerja
- c. Pencapaian target

### **Jenis dan Sumber Data**

1. Jenis Data  
Data kuantitatif dan data kualitatif
2. Sumber Data  
Sumber data primer dan data sekunder

# **Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan**

## **Populasi dan Sampel**

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem yang berjumlah 47 orang.

### **Sampel**

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh*. Teknik ini digunakan karena populasi yang diteliti kurang dari 100 orang. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang diambil berasal dari keseluruhan populasi yang digunakan yaitu seluruh karyawan Koperasi Simpan Pinjam Sila Mukti di Besakih, Karangasem dengan jumlah 47 orang karyawan.

## **Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara:

1. Metode Dokumentasi
2. Metode observasi
3. Metode kuesioner

## **Uji Instrumen Penelitian**

### **Uji Validitas**

Pengujian suatu data dapat dikatakan valid apabila  $r$ -hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item – Total Correlation* >  $r$ -tabel. Apabila korelasi tiap faktor positif dan besarnya lebih dari atau sama dengan 0,30 ( $r$ -tabel) maka instrument tersebut dinyatakan valid.

### **Uji Reliabilitas**

Instrumen yang dipakai dikatakan andal (reliable) jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018).

## **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, uji model fit (uji  $f$ ), uji hipotesis (ujit).

**Hasil dan Pembahasan**  
**Analisi Regresi Linier Berganda**

**Tabel 6**  
**Rangkuman Hasil Penelitian Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Beta	T	Sig
Kinerja Karyawan	Konstanta	16,206		6,592	0,000
	Konflik	-0,379	-0,302	-3,663	0,001
	Lingkungan Kerja	0,619	0,526	6,572	0,000
	Beban Kerja	-0,407	-0,259	-3,311	0,002
	R	0,907			
	Adjusted R Square	0,823			
	F	66,545			
	Sig. F	0,000			
	N	47			

Sumber: Lampiran 6

Dari hasil Tabel diperoleh nilai  $a = 16,206$ ; nilai  $b_1 = -0,379$ ; nilai  $b_2 = 0,619$  dan nilai  $b_3 = -0,407$ , maka persamaan regresi berganda menjadi:

$$Y = 16,206 - 0,379X_1 + 0,619 X_2 - 0,407X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pada pengaruh Konflik ( $X_1$ ), Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) serta Beban Kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) yaitu sebagai berikut:

$a = 16,206$  hal ini berarti apabila variabe Konflik ( $X_1$ ), Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) dan Beban Kerja ( $X_3$ ), tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) atau *constant* maka besarnya kinerja karyawan ( $Y$ ) adalah 16,206.

$b_1 = -0,379$  hal ini berarti Konflik berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi Konflik, maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

$b_2 = 0,619$ , hal ini berarti Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik Lingkungan Kerja maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

$b_3 = -0,407$ , hal ini berarti Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi Beban Kerja kerja maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

**Tabel 7 Hasil Uji Normalitas**

Keterangan	Sig.
N	47
Test Statistic	0,083
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel di atas, hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan bila signifikansi tiap variabel lebih besar dari 0,05 maka berdistribusi normal, sedangkan bila signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka

## Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan

data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,198 > 0,05$  sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Bebas	Tolerance	Nilai VIF
Konflik	0.605	1.654
Lingkungan Kerja	0.644	1.552
Beban Kerja	0.675	1.481

Sumber: Lampiran 5

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel bebas (Konflik, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja)  $> 0,10$  dan nilai  $VIF \leq 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

### Uji Heterokedastisitas

**Tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel Bebas	Sig.	Keterangan
Konflik	0.915	Bebas Heteroskedastisitas
Lingkungan Kerja	0.953	Bebas Heteroskedastisitas
Beban Kerja	0.175	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas (Konflik, Lingkungan Kerja serta Beban Kerja) memiliki nilai signifikansi yaitu: 0,915; 0,953 dan 0,175 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

### Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi adalah suatu analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari Konflik, Lingkungan Kerja dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Hasil analisis koefisien determinasi yang disajikan besarnya *Adjusted R Square* adalah 0,810. Hal ini berarti Konflik, Lingkungan Kerja serta Beban Kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem sebesar 81,0% sedangkan sisanya sebesar 19,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

### Uji F

Menurut (Ghozali, 2018), apabila hasil dari uji F adalah signifikan atau *p value*  $< 0,05$  maka disimpulkan model regresi yang digunakan dianggap layak uji. Sebaliknya

jika  $p \text{ value} \geq$  maka disimpulkan model regresi yang digunakan tidak layak uji. Hasil uji F yang disajikan pada tabel 5.12 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi uji F 0,000 lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti bahwa secara simultan Konflik, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Maka model regresi dikatakan fit atau layak untuk menguji data selanjutnya.

### Uji t (t-test)

Pengujian statistik t-test digunakan untuk menguji secara parsial pengaruh Konflik, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem yang disajikan pada tabel 5.12 diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

#### *Variabel (X<sub>1</sub>)*

Berdasarkan hasil uji, variabel Konflik (X<sub>1</sub>) memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* menunjukkan arah negatif sebesar -0,302 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari  $\alpha$  (taraf nyata) = 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka Konflik (X<sub>1</sub>) berpengaruh negatif dan signifikan (nyata) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Dengan demikian hipotesis pertama teruji kebenarannya.

#### *Variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>)*

Berdasarkan hasil uji, variabel Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>) memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* menunjukkan arah positif sebesar 0,526 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari  $\alpha$  (taraf nyata) = 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka Lingkungan Kerja (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan (nyata) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Dengan demikian hipotesis kedua teruji kebenarannya.

#### *Variabel Beban Kerja (X<sub>3</sub>)*

Berdasarkan hasil uji, variabel Beban Kerja (X<sub>3</sub>) memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* menunjukkan arah negatif sebesar -0,407 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 yang lebih kecil dari  $\alpha$  (taraf nyata) = 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka Beban Kerja (X<sub>3</sub>) berpengaruh negatif dan signifikan (nyata) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Dengan demikian hipotesis ketiga teruji kebenarannya.

## **Pembahasan dan Hasil Penelitian**

### **Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel Konflik (X<sub>1</sub>) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai koefisien regresi variabel

## **Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan**

konflik yang bernilai negatif yaitu  $-0,379$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hasil ini juga memiliki arti apabila konflik meningkat, maka kinerja karyawan akan menurun, sehingga Hipotesis pertama (H1) dapat diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh (Pramudia et al., 2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara konflik terhadap kinerja karyawan. (Irfanudin, 2021) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif antara konflik terhadap kinerja karyawan. (Yasiri & Almanshur, 2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara konflik terhadap kinerja karyawan. (Majid, Rahman, & Idris, 2022) menyatakan bahwa konflik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Nahdiah, 2022) menyatakan bahwa konflik pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa konflik di dalam perusahaan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai koefisien regresi variabel lingkungan kerja yang bernilai positif yaitu  $0,619$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini juga memiliki arti apabila lingkungan kerja baik, maka akan diikuti oleh meningkatnya kinerja karyawan, sehingga Hipotesis pertama (H2) dapat diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh (Yudiningsih, Yudiaatmaja, Yulianthini, & SE, 2016) menyatakan bahwa lingkungan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. (Arianto & Kurniawan, 2020) menyatakan penelitian bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. (Saluy & Sulistyawati, 2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kistanti (2018) menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Laksono & Wilasittha, 2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja yang diterapkan maka semakin baik pula kinerja karyawan.

### **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel Beban Kerja ( $X_3$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. Hal tersebut ditunjukkan dari nilai koefisien regresi variabel beban kerja yang bernilai negatif yaitu  $-0,407$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Hasil ini juga memiliki arti apabila beban kerja meningkat, maka kinerja karyawan akan menurun, sehingga Hipotesis pertama (H1) dapat diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian yang diungkapkan oleh (Sitompul & Simamora, 2021) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. (Lukito & Alriani, 2019) menyatakan bahwa Beban kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan. (Polakitang et al., 2019) menyatakan bahwa Beban Kerja tidak

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. (Rindorindo, Murni, & Trang, 2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. (Wandari, Anggraini, & Ribek, 2022) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab V, maka kesimpulan yang berkaitan dengan pengaruh Konflik, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap kinerja karyawan Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem, pada penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Konflik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem, sehingga semakin tinggi Konflik maka akan semakin menurun kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. 2. Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem sehingga semakin baik Lingkungan Kerja maka semakin meningkat kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem. 3. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem, sehingga semakin tinggi Beban Kerja maka semakin menurun kinerja karyawan pada Koperasi Sila Mukti di Besakih, Karangasem.

**Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan**

**DAFTAR PUSTAKA**

- AFANDI, Fahmi. (2018). *Pengaruh Motivasi Kerja-Disiplin Kerja-Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Honorer Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Soedirman*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Anuari, Rizqi, Utami, Hamidah Nayati, & Prasetya, Arik. (2017). *Pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja dan motivasi kerja serta dampaknya terhadap komitmen organisasional (Studi pada karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat)*. Brawijaya University.
- Arianto, Nurmin, & Kurniawan, Hadi. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 3(3), 312–321.
- Ellyzar, Nova, & Yunus, Mukhlis. (2017). Pengaruh mutasi kerja, beban kerja, dan konflik interpersonal terhadap stress kerja serta dampaknya pada kinerja pegawai BPKP perwakilan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 1(1), 35–45.
- Farida, Syarifah Ida, & Fauzi, Muhammad Makna. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sarimelati Kencana Pizza Hut Delivery Cabang Ciputat. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 1(2), 63–73. <http://dx.doi.org/10.36722/jaiss.v1i2.461>
- Fatika, Feren. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja di Kantor Kecamatan Binjai Kota. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).
- Ghozali, Ghozali. (2018). *Hubungan antara Kecanduan Penggunaan Smartphone dan Kualitas Tidur pada Mahasiswa Semester VI Prodi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*.
- Irfanudin, Ahmad Maulana. (2021). Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) Wilayah Tigaraksa. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 4(1), 12–23.
- Koesomowidjojo, Suci. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Laksono, Bayu Rama, & Wilasittha, Acynthia Ayu. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Samaco. *Behavioral Accounting Journal*, 4(1), 249–258. <https://doi.org/10.33005/baj.v4i1.117>
- Lestari, Ani, & Yulianto, Edy. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 74–81.

- Lestari, Anisa, & Trisnaini, Inoy. (2019). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Dermatitis Di Wilayah Kerja Puskesmas Kertapati Kota Palembang Tahun 2019*. Sriwijaya University.
- Lukito, Leonardo Hendy, & Alriani, Ida Martini. (2019). Pengaruh Beban Kerja, lingkungan kerja, Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas distribusi nusantara Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 25(45).
- Majid, Muhammad Syaiful, Rahman, Nawir, & Idris, Muhammad. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Etos Kerja Dan Komitmen Terhadap Kinerja Anggota Polsek Galesong Utara Polres Takalar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(5), 832–844.
- Marsam, M. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Di Lingkungan Yapis Cabang Kabupaten Biak Numfor*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media.
- Megawati, Hikmah. (2021). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh disiplin kerja pada PT Sinar Sosro Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Nahdiah, Bila Zulfa. (2022). *Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cv. Latantsa Jaya Marmer Surabaya*. Universitas Wijaya Putra.
- Polakitang, Aron F., Koleangan, Rosalina, & Ogi, Imelda W. (2019). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan stress kerja terhadap Kinerja karyawan pada pt. Esta group jaya. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3). <https://doi.org/10.35794/emba.v7i3.24960>
- Pramudia, Alif, Samdin, Yusuf, Budi, Nuryamin, Mokodompit, Eliyanti Agus, & Ramdhani, F. (2019). Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 11(2), 1–11.
- Puspitasari, Andita, Adjie, Setyo, & Chamidah, Siti. (2020). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Maju Hardware Madiun. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1). [10.24269/asset.v1i1.2555](https://doi.org/10.24269/asset.v1i1.2555)
- Rindorindo, Rocky P., Murni, Sri, & Trang, Irvan. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26576>
- Rismawati, S. E., & Mattalata, S. E. (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan* (Vol. 1). Celebes Media Perkasa.

**Peran Ekuitas Merek dan Keunggulan Bersaing Sebagai Mediator Antara Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Persepsi Kualitas Terhadap Kinerja Perusahaan**

- Rohmatulloh, Wahyu, & Satrio, Budhi. (2017). Pengaruh lingkungan kerja, komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(9).
- Rusby, Zulkifli. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers.
- Saluy, Ahmad Badawi, & Sulistyawati, Rini. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir; Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Sumber Baru Niaga. *Indikator*, 1(3), 31–39.
- Sedarmayanti, Sedarmayanti, & Rahadian, Nunur. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63–77. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.133>
- Sitompul, Silvia Sari, & Simamora, Feronika. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Pengalaman Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tannery Sejahtera Mandiri Pekanbaru. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 2(2), 142–153. <https://doi.org/10.37385/msej.v2i2.213>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, Erni Tisnawati, & Priansa, Donni Juni. (2018). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi; membangun organisasi unggul di era perubahan*.
- Wandari, Ni Komang Ayu, Anggraini, Ni Putu Nita, & Ribek, Pande Ketut. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Non Pns Pada Bagian Umum Setda Kabupaten Gianyar. *Emas*, 3(9), 94–106.
- Yasiri, Fendi Ahmad, & Almanshur, Fauzan. (2022). Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Pg. Kreet Baru Malang. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 65–74.
- Yudiningsih, Ni Made Diah, Yudiaatmaja, Fridayana, Yulianthini, Ni Nyoman, & SE, M. M. (2016). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Yuliana, Shafira, Supardi, Supardi, & Wulandari, Mona. (2019). Analisis Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Penerbit Erlangga Cabang Yogyakarta. *JIM (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 5(1), 1–17. <https://doi.org/10.31328/jim.v5i1.931>