

PENGARUH PENGALAMAN KEUANGAN TERHADAP PERILAKU KEUANGAN

¹Kadek Ary Asta Pramita Sari, ²Ni Kadek Sinarwati

¹Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja

²Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja

e-mail : ¹ary.asta@student.undiksha.ac.id, ²nikadeksinarwati@undiksha.ac.id

Abstract : Experience is important for individuals or groups in determining their financial management. The purpose of the study was to determine the effect of financial experience on the financial behavior of BPKAD Denpasar City employees. The research method is descriptive quantitative. Samples were taken using convenience sampling techniques using the purposive sampling method as many as 30 respondent. The research instrument uses a questionnaire with Likert scale measurements and several open questions then the data is processed using quantitative analysis and technical data analysis used is descriptive statistical analysis, classical assumption test, and multiple linear regression analysis. The results showed that financial experience had a significant positive effect on financial behavior. Suggestions for further researchers to add independent variables so that research is more comprehensive and expands the scope of leisure is not limited to one type of work unit.

Keywords: Financial Experience, Financial Behaviour

Abstrak : Pengalaman terdahulu penting bagi individu atau kelompok dalam menentukan pengelolaan keuangannya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengalaman keuangan terhadap perilaku keuangan pegawai BPKAD Kota Denpasar. Metode penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik non probability sampling menggunakan metode convenience sebanyak 30 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert dan beberapa pertanyaan terbuka kemudian data diolah menggunakan analisis kuantitatif dan teknis analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan. Saran bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel bebas agar penelitian lebih komprehensif dan memperluas ruang lingkup tidak terbatas pada satu jenis unit kerja saja.

Kata kunci: Pengalaman Keuangan, Perilaku Keuangan

PENDAHULUAN

Setiap orang memerlukan uang dalam hidup mereka untuk keberlangsungan hidupnya dari anak-anak hingga orang dewasa. Ada perbedaan dalam cara orang mengelola keuangannya sehingga terdapat beberapa orang yang mengelolanya dengan baik dan ada yang tidak sehingga dalam melakukan keputusan keuangan perlu mempertimbangkan informasi secara cermat dan situasi dengan analisis kritis dan komprehensif. Kemudian melalui program formal maupun nonformal mengenai pengelolaan keuangan seseorang diajarkan membedakan keinginan dan kebutuhan.

Berdasarkan berita yang termuat pada laman Antaranews.com oleh (Anonim, 2023) selain percepatan digitalisasi, pemerintah Kota Denpasar juga mendorong akselerasi budaya menabung sejak dini melalui Simpanan Pelajar (Simpel). Program ini untuk mendukung Gerakan Indonesia menabung sebagai upaya membentuk generasi muda memiliki keterampilan pengelolaan keuangan dan akan berguna nantinya untuk mengambil keputusan disaat menuju dewasa. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan diri dalam melatih dan menerapkan pengelolaan keuangan dengan bijak.

Tiap tahap kehidupan seseorang seringkali menghadapi pilihan dalam pengambilan keputusan khususnya pengelolaan keuangan yang akan berakibat pada keputusan yang baik dan sesuai rencana



atau sebaliknya. Laman Cermati oleh (Hadijah, 2023) menjelaskan manusia melewati fase kehidupan dalam pengambilan keputusan keuangan yang menjadi pengalaman yang berkaitan akan masa depannya. Masa sekolah dasar dan sekolah menengah menjadi titik awal pengelolaan keuangan dimana mulai diajarkan menabung dan membedakan antara kebutuhan dan keinginan sehingga kebiasaan ini akan terbawa hingga dewasa. Kemudian masa peralihan remaja ke usia dewasa mulai dipengaruhi perkembangan teknologi dan pembelian impulsif sehingga dimasa ini individu akan belajar bagaimana membuat skala prioritas dan lebih bijak dalam mengatur keuangannya. Pada tahap ini individu sudah mulai mengenal berbagai produk investasi. Selanjutnya di usia dewasa segala pemahaman dan kebiasaan tersebut akan menjadi kesadaran akan pentingnya mengelola keuangan terutama kebutuhan jangka panjang.

Semakin bertambahnya usia akan semakin kompleks kebutuhan sehingga pengelolaan keuangan harus dilakukan semaksimal mungkin. Tiap fase kehidupan memiliki kondisi keuangan yang berbeda - beda, pengalaman tentunya menjadi pertimbangan penting dalam mengambil keputusan keuangan sehingga perlu dipikirkan dengan matang agar target keuangan dimasa akan datang tercapai dan terencana. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengalaman keuangan terhadap perilaku keuangan.

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Teori Keputusan

Teori keputusan (*decision theory*) adalah pemilihan diantara berbagai tindakan atau aksi dengan tujuan memenuhi satu atau lebih tujuan. Menurut Hansson (2005) dalam (Wildan & Asandimitra, 2019) menjelaskan pengertian teori keputusan yaitu teori yang digunakan seseorang maupun kelompok dalam menentukan keputusan disemua bidang. Dasar – dasar pengambilan keputusan menurut George R. Terry antara lain:

1. Intuisi atau perasaan yang bersifat subjektif yaitu pengaruh internal maupun eksternal dan mudah terkena sugesti. Membuat keputusan jika hanya didasarkan intuisi sulit ditentukan kebenarannya karena hanya melibatkan satu pihak dan dan mengabaikan faktor - faktor lain.
2. Pengalaman yang merupakan kejadian yang telah dialami dan bermanfaat untuk memperkirakan penyebab suatu masalah dan bagaimana penyelesaiannya.
3. Fakta merupakan informasi yang dapat diukur kebenarannya disertai bukti dan hal ini mendukung untuk membuat keputusan yang baik.
4. Wewenang yaitu hak seseorang melakukan sesuatu ataupun memerintah orang lain.
5. Rasional adalah bagaimana seseorang membuat keputusan dengan pemikiran rasional sehingga lebih bersifat objektif.

Teori Perilaku Keuangan

Perilaku keuangan didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana seseorang membuat keputusan keuangan dan mengelolanya. Perilaku keuangan berkaitan dengan ilmu pengetahuan lainnya yaitu psikologi. Manusia berpikir sebelum mengambil keputusan dan melakukan tindakan salah satunya saat melakukan keputusan keuangan dalam lingkup terkecil sampai lingkup yang besar mulai dari rumah tangga, pasar dan organisasi. Berdasarkan hasil uji oleh (Brilianti & Lutfi, 2020) dinyatakan bahwa perilaku keuangan berkaitan dengan bagaimana seseorang dalam mengatur pendapatan, pengeluaran, tabungan, pinjaman dan proteksi.

Perilaku keuangan dipengaruhi oleh beberapa faktor dan salah satunya adalah pengalaman. Manusia akan selalu berhitung ketika menghadapi pilihan dengan berbagai alternatif. Penggunaan referensi atas peristiwa atau keberhasilan yang telah dilakukan sangatlah penting untuk dijadikan pedoman bertindak untuk kegiatan yang akan datang (Harjito, 2009).

Pengalaman Keuangan

Pengalaman keuangan merupakan kemampuan individu atau kelompok dalam mengevaluasi dan menentukan keputusan pengelolaan keuangan masa lalu yang menentukan efektifitas manajemen keuangan masa kini dan masa mendatang. Pengalaman bisa diperoleh dari pengalaman pribadi, pengalaman rekan, keluarga maupun orang lain (Suriani, 2022). Pengalaman memberikan pengetahuan



bagi seseorang mengenai apa yang seharusnya dihindari dan apa yang seharusnya dilakukan (Ameliawati & Setiyani, 2018).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Purwidiyanti & Tubastuvi, 2019) menemukan bahwa pengalaman memiliki hubungan yang searah terhadap perilaku keuangan. serta penelitian (Widyatamaka & Muhadjir, 2023) menemukan investor akan memahami pengalaman yang telah dimiliki untuk memperbaiki perilaku keuangannya. Membuat keputusan berdasarkan pengalaman bermanfaat bagi pengetahuan praktis. Seseorang dapat meramalkan kondisi, memperhitungkan keuntungan dan kerugian, dan membuat keputusan yang bijaksana dikarenakan pengalaman. Berdasarkan pendahuluan dan kajian pustaka diatas maka dapat disimpulkan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H : Pengalaman keuangan berpengaruh positif terhadap perilaku keuangan

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini merupakan pegawai BPKAD Kota Denpasar. Sampel diperoleh menggunakan teknik non probability sampling dengan metode convenience yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan kemudahan peneliti dalam mengumpulkan data sebanyak 30 responden yang merupakan pegawai BPKAD Kota Denpasar dan berusia antara 30 sampai 56 tahun.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. (Sugiyono, 2016) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai cara pengumpulan data dengan memanfaatkan instrumen penelitian dan analisis data kuantitatif atau statistik. Pendekatan ini, yang sering menggunakan prosedur pengambilan sampel acak, digunakan untuk melihat kelompok atau sampel tertentu.

Instrument penelitian menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert meliputi 1. Sangat Tidak Setuju, 2. Tidak Setuju, 3. Netral, 4. Setuju, dan 5. Sangat Setuju. Teknik pengumpulan data menggunakan bantuan Google form (<https://forms.gle/seHCCw119btZcRBk8>) dan beberapa pertanyaan terbuka untuk jawaban yang lebih mendalam.

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan teknis analisis data yang digunakan dimulai dari analisis statistik deskriptif yang kemudian diikuti oleh uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS 25.

Variabel Operasional

Perilaku keuangan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini sedangkan pengalaman keuangan sebagai variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah orang	Persentase
Jenis Kelamin	Laki - laki	9	30%
	Perempuan	21	70%
Usia	30 - 40 tahun	16	53%
	41 - 50 tahun	11	37%
	> 50 tahun	3	10%

Menurut Tabel 1. dari 30 tanggapan, perempuan merupakan mayoritas dengan jumlah 21 orang atau 70% dan laki - laki dengan jumlah 9 orang atau 30%. Usia responden berkisar antara 30 sampai 56 tahun dengan profesi sebagai pegawai Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah di Kota Denpasar.



Pengujian Hipotesis

Berdasarkan data responden tersebut kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan SPSS 25 untuk menguji kelayakan data penelitian. Variabel (X) dan perilaku keuangan (Y) telah dilakukan uji validitas dengan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan telah dilakukan uji reliabilitas dengan semua koefisien Cronbach's Alpha sebesar $0,910 > 0,6$ yang artinya seluruh poin pertanyaan dinyatakan reliabel. Hasil pengujian menghasilkan kesimpulan penelitian layak untuk dilanjutkan pada pengujian asumsi klasik.

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengalaman keuangan (X)	30	12	25	22.03	3.577
Perilaku keuangan (Y)	30	10	25	19.87	3.937
Valid N (listwise)	30				

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Pada Tabel 2. dapat dijelaskan bahwa jumlah pengamatan (N) adalah 30. Variabel Perilaku keuangan mempunyai rentang nilai 10 sampai dengan 25 dari 30 data. Rata - rata perilaku keuangan adalah sebesar 19,87 dengan simpangan baku sebesar 3,937. Variabel pengalaman keuangan mempunyai rentang nilai 12 sampai dengan 25 dari 30 data. Rata-rata pengalaman keuangan adalah sebesar 22,03 dengan simpangan baku sebesar 3,577.

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,50353764
Most Extreme Differences	Absolute	0,133
	Positive	0,104
	Negative	-0,133
Test Statistic		0,133
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,184 ^c

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3. diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,184 lebih besar dari 0,05 (sig. = $0,184 > 0,05$). Hal ini menandakan variabel pengalaman keuangan berdistribusi normal.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengalaman keuangan (X)	1,000	1,000

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4. dapat dijelaskan bahwa nilai tolerance dari variabel pengalaman keuangan lebih dari 0,10 ($1,000 > 0,10$) serta nilai VIF kurang dari 10 ($1,000 < 10$). Maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian bebas dari gejala multikolinearitas.

Tabel 5. Uji Heteroskedatisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,424	1,344		1,803	0,082
	Pengalaman keuangan (X)	-0,011	0,060	-0,033	-0,175	0,862

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5. dinyatakan bahwa nilai signifikansi variabel pengalaman keuangan lebih besar dari 0,05 ($0,862 > 0,05$) dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Tabel 6. Regresi linier sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,150	2,952		0,389	0,700
	Pengalaman keuangan (X)	0,849	0,132	0,772	6,422	0,000

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Persamaan regresi linier sederhana dapat dibuat berdasarkan tabel 6. sebagai berikut:

$$Y = 0,772X + e \tag{1}$$

Keterangan:

- Y = Perilaku keuangan
- X = Pengalaman keuangan
- e = error (tingkat kesalahan)

0,772 berarti apabila pengalaman keuangan meningkat sebesar 1 persen, maka perilaku keuangan akan meningkat sebesar 0,772 persen dengan syarat variabel lainnya dianggap konstan. Nilai standardized coefficients beta bertanda positif hal ini menunjukkan variabel bebas memiliki pengaruh yang searah dengan variabel terikat.

Tabel 7. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267,703	1	267,703	41,239	0,000 ^b
	Residual	181,763	28	6,492		
	Total	449,467	29			

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 7. nilai signifikansi sebesar 0,000 dibawah taraf signifikansi 0,05. Hal ini menandakan regresi dalam penelitian adalah layak dan variabel pengalaman keuangan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku keuangan.

Tabel 8. Uji t

Model		t	Sig.
1	(Constant)	0,389	0,700
	Pengalaman keuangan (X)	6,422	0,000

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Pada Tabel 8. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari taraf $\alpha = 0,05$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengalaman keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku keuangan. Selain itu uji t juga dapat membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} . $t_{tabel} = t(\alpha/2 ; n - k - 1) = t(0,025 ; 28) = 2,04841$ dan $t_{hitung} = 6,422$. Dengan demikian $6,422 > 2,04841$, maka Hipotesis diterima.

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,772 ^a	0,596	0,581	2,548

Sumber: Data sekunder diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 9. dapat dilihat nilai koefisien determinasi sebesar 0,596 atau 59,6% yang berarti bahwa variabel pengalaman keuangan (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel perilaku keuangan (Y) sebesar 59,6%. Sedangkan sisanya 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.



Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku keuangan secara positif signifikan dipengaruhi oleh pengalaman keuangan. Bagaimana seorang individu atau kelompok mengambil keputusan dalam pengelolaan keuangannya merupakan definisi dari perilaku keuangan. Hasil penelitian menunjukkan responden menjadikan pengalaman sebagai dasar dalam mengelola keuangan. Semua responden berprofesi sebagai pegawai BPKAD Kota Denpasar dengan pendapatan tetap tiap bulan. Responden kisaran umur 30 - 56 tahun termasuk dalam usia matang yang telah melewati fase kehidupan remaja hingga dewasa. Pada usia ini pengalaman mengelola keuangan sudah cukup banyak dilalui sehingga kepercayaan diri meningkat dalam pengambilan keputusan keuangan saat ini dan dimasa depan.

Jawaban responden melalui pertanyaan terbuka menyatakan pengalaman baik itu sukses maupun kegagalan menjadi pembelajaran untuk mengevaluasi dan kemudian pengalaman menjadi panduan untuk mengambil keputusan yang bijak saat ini dan dimasa akan datang. Pada usia responden penelitian saat ini sudah mulai merencanakan dana investasi, dana kesehatan, dan dana pensiun.

Pengalaman buruk akan menjadikan seseorang untuk tidak mengulang kesalahan yang sama. Kerugian akan mendorong seseorang untuk lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan. Sebaliknya pengalaman yang baik akan meningkatkan seseorang melakukan investasi dan pengelolaan keuangan (Suriani, 2022). Individu atau kelompok dapat belajar bagaimana mengelola masalah keuangan dan membuat keputusan di masa depan dengan menggunakan pengalaman keuangan mereka. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perilaku keuangan secara signifikan dipengaruhi oleh pengalaman keuangan.

Teori perilaku terencana menggambarkan bagaimana sikap, persepsi, dan norma subjektif mempengaruhi perilaku seseorang saat akan melakukan suatu tindakan. Hal ini selaras dengan bagaimana pengalaman akan mempengaruhi dan membentuk gagasan seseorang terhadap suatu hal yang selanjutnya akan mempengaruhi tindakan seseorang. Dengan adanya pengelolaan keuangan yang bijak maka seseorang akan lebih bertanggung jawab terhadap keuangan pribadinya.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Giné & Goldberg, 2023) menyatakan pengalaman menggunakan produk keuangan dapat meningkatkan keputusan keuangan dan (Purwidianti & Tubastuvi, 2019) menemukan bahwa perilaku keuangan dipengaruhi secara positif oleh pengalaman keuangan. Seseorang yang memiliki pengalaman akan meningkatkan perilaku keuangan yang ditandai dengan keefektifan pengambilan keputusan keuangan serta penelitian (Widyatamaka & Muhadjir, 2023) investor akan memahami pengalaman yang telah dimiliki untuk memperbaiki perilaku keuangannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh pengalaman keuangan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku keuangan, selanjutnya dapat ditarik kesimpulan bahwa variable (X) yaitu pengalaman keuangan memiliki pengaruh terhadap variable (Y) yaitu perilaku keuangan dengan prosentase sebesar 59,6% sedangkan sisanya sebesar 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Setiap ada kenaikan satu satuan pada pengalaman keuangan maka semakin meningkat pula perilaku keuangan sebesar 0,849.

Saran yang dapat peneliti berikan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel bebas agar penelitian lebih komprehensif dan memperluas ruang lingkup tidak terbatas pada satu unit kerja saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameliawati, M., & Setiyani, R. (2018). The Influence of Financial Attitude, Financial Socialization, and Financial Experience to Financial Management Behavior with Financial Literacy as the Mediation Variable. *KnE Social Sciences*, 3(10), 811. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3174>
- Anonim. (2023). Pemkot Denpasar Tingkatkan Inklusi Keuangan Kalangan Pelajar. <https://www.antaraneWS.com/Berita/3517911/Pemkot-Denpasar-Tingkatkan-Inklusi-Kuangan-Kalangan-Pelajar> .



- Brilianti, T. R., & Lutfi, L. (2020). Pengaruh pendapatan, pengalaman keuangan dan pengetahuan keuangan terhadap perilaku keuangan keluarga di kota Madiun. *Journal of Business and Banking*, 9(2), 197. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i2.1762>
- Giné, X., & Goldberg, J. (2023). Experience in financial decision-making: Field evidence from Malawi. *Journal of Development Economics*, 161, 103036. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2022.103036>
- Hadijah, S. (2023). Mengenali Siklus Kehidupan Keuangan Yang Bisa Menjadi Pedoman Kesuksesan Di Masa Mendatang. <https://www.cermati.com/artikel/siklus-kehidupan-keuangan>.
- Harjito, D. A. (2009). *Keuangan Perilaku Menganalisis Keputusan Investor (Edisi Pertama)*. EKONISIA.
- Purwidiyanti, W., & Tubastuvi, N. (2019). The Effect of Financial Literacy and Financial Experience on SME Financial Behavior in Indonesia. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 10(1), 40–45. <https://doi.org/10.15294/jdm.v10i1.16937>
- Sampoerno, A. E., & Asandimitra, N. (2021). Pengaruh financial literacy, income, hedonism lifestyle, self-control, dan risk tolerance terhadap financial management behavior pada generasi milenial kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1002-1014.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi (Cetakan ke-23)*. Bandung : Alfabeta.
- Suriani, S. (2022). *Financial Behavior (Cetakan 1)*. Medan : Yayasan Kita Menulis.
- Tarigan, W. J., Lestari, N. P., Sutrisno, S. P., Evrina, S., Sudewi, P. S., Jannati, T., ... & Lisda Van Gobel, M. P. A. (2023). *Manajemen Keuangan. Cendikia Mulia Mandiri*
- Widyatamaka, S., & Muhadjir, A. (2023). Pengaruh Pengalaman Keuangan dan Perilaku Keuangan Terhadap Keputusan Investasi Pada Pekerja di Surabaya. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 3). <https://doi.org/https://doi.org/10.37385/msej.v4i4.2061>
- Wildan Mutawally, F., & Asandimitra, N. (2019). Pengaruh Financial Literacy, Risk Perception, Behavioral Finance Dan Pengalaman Investasi Terhadap Keputusan Investasi Mahasiswa Surabaya. In *Jurnal Ilmu Manajemen (Vol. 7)*.