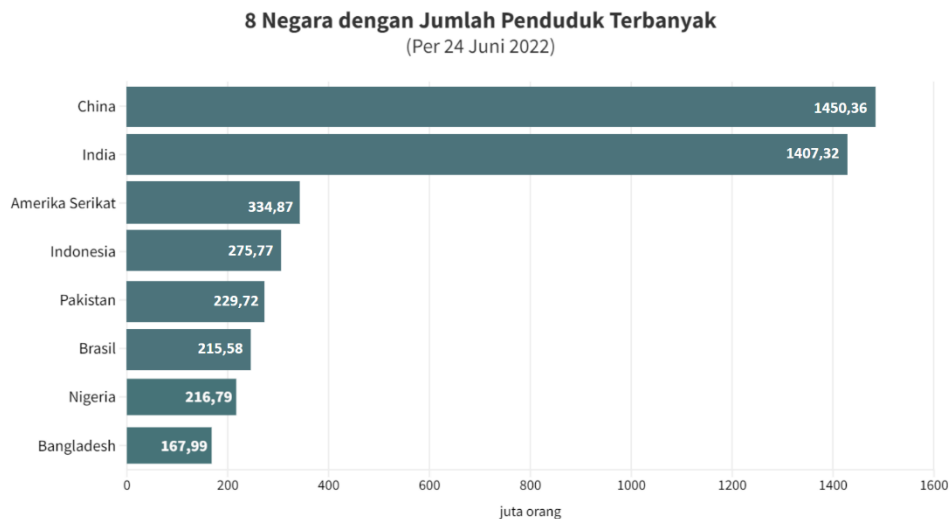


BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis global yang semakin maju dan berkembang seperti saat ini, tentu mengharuskan perusahaan untuk memiliki strategi bisnis yang dapat menjadikan perusahaan tersebut sebagai *market leader* pada bisnis yang dijalankan. Salah satu kunci keberhasilan untuk mencapai hal tersebut yaitu terletak pada aspek sumber daya manusia. SDM menjadi aset utama yang sangat mempengaruhi daya saing suatu organisasi (Sri Larasati (2018, hlm. 6). Perencanaan, pengendalian, pengembangan, pengorganisasian, pengembangan pemeliharaan, tunjangan, dan pengembangan karir merupakan keseluruhan dari proses pengelolaan sumber daya manusia (Supriadi, 2022, hlm. 2). Sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dapat dihasilkan melalui pengelolaan SDM yang konsisten dan ideal. Pengelolaan ini juga dapat mendorong perusahaan untuk menerapkan strategi untuk mencapai tujuan mereka. (Susan Eri, 2019).



Gambar 1. Urutan Negara Penduduk Terbanyak di Dunia

Sumber : Dataindonesia.id, 2022

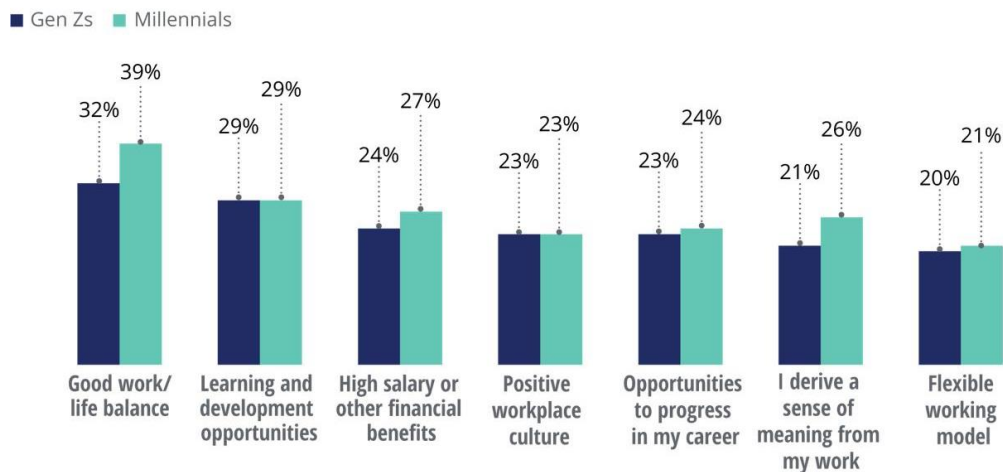
Indonesia termasuk negara dengan populasi tertinggi di dunia, menempati peringkat keempat setelah Amerika Serikat, China, India, dan India. Pada tahun 2022, jumlah penduduk Indonesia telah mencapai 275,77 juta orang berdasarkan Badan Pusat Statistik. Generasi milenial terdiri dari 69,38 juta orang, atau 25,87% dari total penduduk, dan generasi Z terdiri dari 74,93 juta orang, atau 27,94% dari total penduduk. Dimana kedua generasi tersebut merupakan generasi yang memiliki usia produktif yang dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Saat ini, generasi milenial menjadi generasi yang mendominasi di dunia kerja hingga mencapai 50-70% di perusahaan (Wicaksana et al., 2020).

Hal ini dikarenakan perkembangan jumlah generasi milenial dari tahun ke tahun yang terus meningkat (Nurdin & Rohaeni, 2020). Tahun kelahiran generasi milenial yaitu tahun 1980-2000 (Budiati et al., 2018). Karena tumbuh dan dibesarkan di era kemajuan teknologi, generasi Y dikenal sebagai generasi yang kreatif, mahir, dan cakap dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan generasi sebelumnya (Michelle & Kurniawan, 2022). Oleh karena itu generasi Y atau generasi milenial ini sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena dapat mempermudah mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Lembaga Konsultan Deloitte mengatakan bahwa generasi y memiliki loyalitas yang rendah pada tempat kerjanya karena suka berpindah-pindah pekerjaan (Sismawati & Lataruva, 2020). Mayoritas dari mereka hanya bertahan selama 2-5 tahun dan berencana untuk meninggalkan pekerjaan mereka saat ini. Kelemahan dari karakteristik generasi milenial yaitu mudah bosan terhadap pekerjaannya karena mereka adalah generasi yang selalu ingin mencari pengalaman dan tantangan yang baru. Generasi milenial juga sangat mementingkan kenyamanan dan kepuasan dalam aspek pekerjaan mereka (Sundari & Utami, 2022). Jika mereka tidak merasa nyaman dalam bekerja, maka mereka akan berpikir untuk mencari pekerjaan di tempat lain yang dianggap dapat memberikan kenyamanan sesuai dengan harapan mereka. Dampak yang muncul dari perilaku generasi Y tersebut jika tidak diatasi yaitu dapat meningkatkan *turnover intention* di perusahaan.

Turnover intention merupakan situasi keinginan dimana seorang karyawan ingin meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan yang lebih menguntungkan (Sudarijati et al., 2022). Adapun pengertian *turnover intention* menurut Halim & Antolis (2021), yaitu kondisi dimana seorang karyawan berhenti bekerja secara sukarela atau tidak sukarela dengan berpindah kerja ke perusahaan lain. Kemudian menurut Oktaviani & Budiono (2018), *turnover intention* yaitu kesadaran seseorang untuk meninggalkan tempat kerjanya tanpa unsur paksaan. Dampak dari adanya *turnover intention* yaitu dapat mengakibatkan ketidakstabilan suatu perusahaan seperti kondisi tenaga kerja, menurunnya tingkat produktivitas dan mengganggu kegiatan operasional perusahaan (Wirya & Andiani, 2020).

Top reasons respondents chose to work for their current organization



Source: 2022 Deloitte Global Gen Z and Millennial Survey.

Deloitte Insights | deloitte.com/insights

Gambar 2. Alasan Utama Karyawan Menetap di Organisasi

Sumber: Deloitte Global Millennial Survey, 2022

Menurut data survei yang dilakukan oleh Deloitte, *work life balance* menjadi alasan utama karyawan milenial bekerja di suatu perusahaan dengan tingkat presentase mencapai 39%, alasan selanjutnya adalah bekerja untuk dapat belajar dan berkembang mencapai 29%, gaji dan tunjangan 27%, lingkungan kerja 23%, pengembangan karir 24%, pekerjaan yang bermakna 26%, dan waktu kerja fleksibel 21%. Menurut survei Deloitte tahun 2022, meskipun banyak faktor yang mendorong karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, jika karyawan memiliki

Sharfina Ferzanita 2023

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN MILENIAL DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada PT XYZ)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

keseimbangan kehidupan kerja dan budaya kerja yang positif maka mereka akan berusaha untuk bertahan di perusahaan. Namun, jika harapan karyawan tidak dapat terpenuhi maka dapat menimbulkan keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik.

Karyawan generasi Y ini akrab disebut dengan sebutan '*job hopping*' karena seringkali berpindah-pindah tempat kerja dalam jangka waktu pendek sehingga berdampak pada kerugian perusahaan (Fajri, 2022). Adanya *turnover intention* pada karyawan generasi Y ini dapat berdampak buruk bagi perusahaan, karena jika karyawan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan maka mau tidak mau perusahaan harus mencari karyawan pengganti dengan merekrut dan memberikan *training* dari awal kepada karyawan baru. Hal ini akan menyulitkan perusahaan karena membutuhkan waktu yang banyak untuk mencari tenaga kerja yang cocok dan sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan oleh perusahaan (Pantouw et al., 2022). Selain itu, karyawan baru harus melakukan proses adaptasi terlebih dahulu dengan budaya organisasi yang diterapkan di perusahaan sehingga dapat mengganggu produktivitas perusahaan (Halim & Antolis, 2021). Diharapkan perusahaan memiliki upaya untuk menekan fenomena perpindahan karyawan dengan memperbaiki sistem kerja, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan mensejahterakan karyawannya agar mereka merasa nyaman dan ingin terus menetap di perusahaan.

Generasi milenial yang dikenal memiliki jiwa kreativitas yang tinggi tentu mengenal perusahaan bidang industri kreatif. Salah satunya adalah PT XYZ yaitu perusahaan agensi digital kreatif yang menyediakan layanan jasa melalui penggabungan teknologi digital dan internet. PT XYZ menawarkan layanan dengan berbagai kategori seperti periklanan, *photo* dan *video production*, desain grafis, animasi 3D, perancangan dan pengembangan *website*, dan *social media development*. PT XYZ terus berupaya untuk mengelola karyawannya dengan baik agar dapat tercipta kondisi kerja yang nyaman agar dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan menekan tingkat *turnover*. Namun kenyataannya, masih terjadi fenomena *turnover* pada karyawan yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Data Turnover Karyawan PT XYZ

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Akhir	Turnover Rate
2021	42	2	4	40	9,5%
2022	40	3	5	38	12,5%

Sumber: HRD PT XYZ, 2023

Data yang tersaji di atas merupakan tingkat *turnover* yang terjadi di PT XYZ selama dua tahun terakhir, yakni tahun 2021 dan tahun 2022 yang mengalami peningkatan sebesar 3%. Dapat dilihat bahwa karyawan yang masuk ke perusahaan jumlahnya lebih sedikit daripada karyawan yang masuk. Fenomena *turnover intention* dapat menjadi masalah yang serius jika tidak diatasi dan terus menerus diabaikan dan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan (Hafni & Sari, 2019).

Tabel 2. Hasil Pra Survei *Turnover Intention*

No	Uraian	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya sering berpikir untuk keluar dari perusahaan	5	50%	5	50%
2	Saya sedang mencari informasi lowongan pekerjaan di tempat lain	6	60%	4	40%
Rata-Rata			55%		45%

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan data pra survei pada tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat tanda-tanda *turnover intention* pada karyawan. Sebanyak 50% karyawan memiliki niat untuk keluar dari tempat kerja dan 60% dari mereka sedang mencari informasi pekerjaan di tempat lain. Kepala divisi *Human Resources* menyampaikan bahwa adanya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan karena merasa *workload* yang dimiliki cukup berat dan balas jasa yang diberikan kurang sepadan sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Selain itu, karyawan milenial berpikir bahwa usianya masih muda sehingga kesempatan yang dimiliki masih cukup besar untuk mendapatkan pekerjaan dan pengalaman di tempat lain.

Sharfina Ferzanita 2023

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN MILENIAL DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada PT XYZ)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Penelitian yang dilakukan oleh Basalamah & Sinaga (2023) mengungkapkan bahwa *work life balance* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *turnover intention*. *Work life balance* menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam memenuhi kesimbangan kehidupan karyawan (Mahardika et al., 2022). *Work life balance* yaitu pembagian waktu bagi suatu individu antara kehidupan pekerjaan dengan kehidupan pribadi yang harus diprioritaskan (Praditya & Irbayuni, 2022). *Work life balance* memiliki arti bahwa seseorang mampu mengatur waktu untuk tanggung jawab pekerjaan dan waktu diluar pekerjaan dengan meluangkan waktu bersama keluarga, teman, maupun diri sendiri. Adapun fenomena *work life imbalance* atau ketidakseimbangan kehidupan kerja dan pribadi yaitu kebalikan dari *work life balance*. Jika karyawan mengalami *work life imbalance* maka dapat menimbulkan pikiran karyawan untuk keluar dari perusahaan tempat ia bekerja (Hafid & Prasetyo, 2019). Karyawan yang berhasil menyeimbangkan kehidupan pekerjaan dan pribadinya dapat terhindar dari konflik peran karena merasa puas dengan kehidupan pekerjaan dan keluarganya (Kelliher et al., 2019). Peneliti melakukan pra survei kepada 10 karyawan terkait *work life balance* sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pra Survei Work Life Balance

No	Uraian	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Waktu yang dimiliki untuk kehidupan pribadi berkurang akibat pekerjaan	7	70%	3	30%
2	Saya merasa puas dengan kehidupan pekerjaan dan pribadi yang dijalani saat ini	5	50%	5	50%
Rata-Rata			60%		40%

Sumber : Data diolah, 2023

Hasil pra survei di atas, terlihat bahwa 7 dari 10 karyawan menghabiskan lebih banyak waktunya untuk bekerja dibandingkan dengan waktu pribadi. Tuntutan tugas dan tenggat waktu yang diberikan memaksa karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, hal ini membuat waktu bekerja karyawan meningkat. Berdasarkan informasi yang diberikan oleh M selaku *Division Head of Human Resources*, diketahui bahwa pada hari libur seringkali atasan menghubungi mereka karena adanya pekerjaan yang datang secara tiba-tiba dan harus segera diselesaikan meskipun di luar waktu kerja, hal ini membuat karyawan tidak dapat memanfaatkan waktu istirahatnya dengan baik sehingga kualitas *work life balance* karyawan menjadi rendah. Pekerja generasi milenial memiliki prinsip bahwa mereka akan bertahan di suatu perusahaan jika mereka nyaman dan berhasil mendapatkan apa yang dibutuhkan, jika tidak maka mereka akan mencari kebutuhan dan keinginannya di tempat kerja yang lain (Mahardika et al., 2022).

Banyaknya tuntutan pekerjaan dan target yang harus dicapai, tentu kompensasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya harus sepadan. Menurut Praditya (2022) kompensasi adalah jumlah seluruh pendapatan yang berbentuk finansial dan nonfinansial yang diberikan perusahaan atas kontribusi yang telah diberikan karyawan kepada perusahaan. Kompensasi merupakan bayaran untuk karyawan dari perusahaan atas pekerjaan yang telah dilakukan (Rahmadina & Supriadi, 2022) Oleh karena itu, karyawan mengharapkan kompensasi yang didapatkan bisa sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan (Salehah & Harini, 2021). Kompensasi bertujuan untuk mensejahterakan karyawan dan agar lebih termotivasi untuk bekerja (Sutikno, 2020). Peneliti melakukan pra survei terkait kompensasi dengan jumlah responden 10 pegawai yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pra Survei Kompensasi

No	Uraian	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Perusahaan memberikan gaji yang sesuai dengan beban pekerjaan	4	40%	6	60%
2	Perusahaan memberikan tunjangan lain diluar gaji pokok dengan baik	5	50%	5	50%
Rata-Rata			45%		55%

Sumber : Data diolah, 2023

Hasil prasurvei pada tabel 4 dapat diketahui bahwa 6 dari 10 karyawan merasa bahwa gaji yang diberikan oleh perusahaan tidak sebanding pekerjaan yang mereka lakukan. Diketahui bahwa karyawan yang bekerja *overtime* atau lembur karena pekerjaan, mereka tidak mendapatkan upah tambahan. Selanjutnya pada pernyataan kedua menghasilkan jawaban dengan jumlah yang sama, yaitu 5 karyawan menjawab “ya” dan 5 karyawan lain menjawab “tidak”. Berdasarkan informasi dari *Division Head of Human Resources*, diketahui bahwa sistem pemberian gaji karyawan masih tergolong rendah dan terkadang bonus yang diperoleh karyawan pun tidak menentu. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam memperoleh kompensasi sehingga memicu fenomena *turnover intention* pada karyawan yang mempertimbangkan untuk mencari kerja di tempat baru dengan harapan perusahaan dapat memberikan kompensasi yang lebih baik.

Fenomena *turnover intention* juga dapat disebabkan adanya stres kerja. Stres kerja didefinisikan sebagai kondisi seseorang yang mengalami tekanan atau ketegangan di lingkungan kerjanya karena merasa terbebani dalam melaksanakan kewajibannya (Novi & Susanti, 2020). Menurut Halim & Antolis (2021) karyawan yang mengalami stres ditandai dengan perasaan yang lebih sensitif dan emosi yang tidak stabil yang dapat menghambat karyawan untuk berpikir positif sehingga akan berdampak pada pekerjaannya. Semakin tinggi seseorang yang berada di bawah tekanan, maka akan semakin terganggu kondisi fisik maupun psikologisnya (Kurniasari & Bahjahtullah, 2022). Umar et al., (2017) menjelaskan bahwa stres

Sharfina Ferzanita 2023

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN MILENIAL DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada PT XYZ)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

kerja menimbulkan beberapa gejala seperti gejala fisik, psikologis, dan perilaku seseorang. Stres muncul karena adanya berbagai macam faktor seperti faktor lingkungan, tuntutan peran, tuntutan tugas, masalah pribadi, masalah keluarga, ketidakpastian ekonomi, dan faktor organisasi (Handayani & Daulay, 2021).

Tabel 5. Hasil Pra Survei Stres Kerja

No	Uraian	Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
1	Saya memiliki beban kerja yang berlebihan	5	50%	5	50%
2	Pekerjaan yang saya miliki harus diselesaikan dengan tepat waktu	8	80%	2	20%
Rata-Rata			65%		35%

Sumber : Data diolah, 2023

Hasil prasurvei pada tabel 5 mengenai stres kerja, sebanyak 50% karyawan memiliki beban kerja yang berlebihan dan 80% karyawan harus menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu. Perusahaan agensi melakukan pekerjaannya berdasarkan dengan permintaan klien yang bisa datang kapan saja. Untuk memenuhi kebutuhan klien, karyawan harus selalu siap dalam menyelesaikan tugas dan permintaan yang sesuai dengan keinginan klien. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari karyawan divisi *creative strategy*, diketahui bahwa adanya tuntutan dari atasan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan harapannya. Karyawan juga harus bekerja lembur ketika sedang mendapatkan *project* besar dengan tenggat waktu yang singkat. Bekerja di perusahaan agensi tentu saja mengharuskan karyawan bertemu dengan berbagai macam klien, tidak jarang dari mereka menghadapi klien yang sulit. Memiliki pekerjaan di tengah *deadline* yang padat, dan menghadapi permintaan klien yang beragam membuat karyawan mengalami tekanan karena beban kerja yang ditanggung, hal ini menyebabkan karyawan mengalami gangguan stres kerja.

Sebelumnya telah terdapat penelitian yang membahas topik tentang *turnover intention*. Pada penelitian (Prayogi et al., 2019) menyatakan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, perusahaan

Sharfina Ferzanita 2023

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN MILENIAL DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada PT XYZ)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

yang tidak mampu membuat karyawannya dapat menyeimbangkan kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaan dengan baik maka dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Eftriana & Liana, 2022) menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Kemudian hasil penelitian (Pratiwi et al., 2022) menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Afnisyia & Aulia, 2021) menyebutkan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Berdasarkan pada penelitian (Novi & Susanti, 2020) menyimpulkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Kemudian pada penelitian (Muhadi et al., 2022) ditemukan hasil yang berbeda, dimana variabel stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Kesenjangan hasil dari penelitian tersebut menjadi sebuah *research gap* dalam penelitian ini. Hasil penemuan kesenjangan penelitian sebelumnya dan beberapa permasalahan yang telah dijelaskan membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Work Life Balance dan Kompensasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Milenial Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada PT XYZ).”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh antara *work life balance* terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *work life balance* terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ yang dimediasi oleh stres kerja?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ yang dimediasi oleh stres kerja?

5. Apakah terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ
3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh *work life balance* terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ yang dimediasi oleh stres kerja
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kompensasi terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ yang dimediasi oleh stres kerja
5. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan milenial PT XYZ

I.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian, manfaat yang dapat diberikan bagi pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk pengembangan ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia dan dapat dijadikan sebagai referensi di penelitian yang akan datang terutama pada topik *turnover intention*, *work life balance*, kompensasi, dan stres kerja.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi perusahaan atau organisasi untuk menggalang hambatan karyawan dan memperbaiki sistem kerja perusahaan agar tidak terjadi *turnover intention* yang tinggi. Selain itu, dapat membantu organisasi meningkatkan kualitas sumber daya manusia, membuat perusahaan lebih loyal dan lebih baik dalam memajukan perusahaan dengan mengimplementasikan tujuan yang telah ditetapkan.

Sharfina Ferzanita 2023

PENGARUH WORK LIFE BALANCE DAN KOMPENSASI TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN MILENIAL DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus pada PT XYZ)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]