

Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

Dyah Eka Wulandari*, Wahyu Rizky

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Kusuma Husada, Surakarta, Indonesia

*Email: dyah.dew@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit (RS) merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. RS berperan sebagai penyedia layanan jasa kesehatan yang memiliki sifat tidak berwujud, pemberian layanan jasa kesehatan dilakukan secara langsung adalah sumber daya manusia (SDM). Maka dari itu bisa diartikan bahwa SDM menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan mutu layanannya. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat rawat inap. Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik sampling *proportionate stratified random sampling*. Sampel penelitian ini adalah 58 perawat yang bekerja di ruang rawat inap. Hasil analisis regresi linier berganda pendidikan dan pelatihan berpengaruh pada kinerja perawat rawat inap yang nilai F hitung > F tabel ($12,582 > 3,16$) dengan nilai signifikansi < 0,05 (0,000). Sedangkan secara parsial pendidikan berpengaruh pada kinerja perawat yang nilai T hitung > T tabel ($4,256 > 2,004$) dengan nilai signifikansi < 0,05 (0,000) serta Pelatihan nilai T hitung > T tabel ($3,454 > 2,004$) dengan nilai signifikansi < 0,05 (0,495). Terdapat pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

Kata Kunci: Pendidikan; Pelatihan; Kinerja Perawat; Akreditasi Rumah Sakit

The Effect of Education and Training on Performance of Inpatient Nurses at RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

Abstract

Hospitals are an important part of the health system. A hospital acts as a provider of health services that have an intangible nature; the health services are performed directly by human resources (HR). Therefore, it can be interpreted that HR is the main priority in improving the quality of service. The problem raised in this study is "the effect of education and training on inpatient nurses performance at Ibu Fatmawati Soekarno Hospital in Surakarta. The aim of this research was to determine the effect of education and training on the performance of inpatient nurses. The type of research is quantitative descriptive by using proportionate stratified random sampling technique. The sample of this study is 58 nurses working in the inpatient room. The analysis result of the multiple linear regression on education and training affected the performance of inpatient nurses; the calculated F count is > F table ($12.582 > 3.16$) with a significance of < 0.05 (0.000). Meanwhile, partially, education had an effect on nurse performance, with the calculated T count > T table ($4.256 > 2.004$) with a significance value < 0.05 (0.000), and training with the calculated T count > T table ($3,454 > 2,004$) with a significance value < 0.05 (0.495). There is an effect of education and training on inpatient nurses performance at Ibu Fatmawati Soekarno Hospital in Surakarta.

Keywords: Education; Training; Nurse Performance; Hospital Accreditation

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1). Rumah Sakit berperan sebagai penyedia layanan jasa kesehatan yang memiliki sifat tidak oleh atau *intangibile*, pemberian layanan jasa kesehatan dilakukan secara langsung adalah sumber daya manusia (SDM). Maka dari itu bisa diartikan bahwa SDM menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan mutu layanannya.

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, kualitas SDM sangatlah penting dalam memberikan keunggulan bagi rumah sakit (2). Salah satu komponen utama di Rumah Sakit yang berperan pada kualitas perawatan juga hasil pada pasien adalah tenaga keperawatan (3). Tenaga keperawatan dalam hal ini bertugas menyelenggarakan asuhan keperawatan yang sesuai kewenangannya (4)

Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia diharapkan tenaga keperawatan dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang diharapkan akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan (5). Kinerja tenaga medis merupakan prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang tenaga medis per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (6).

Faktor yang dapat mengoptimalkan kinerja karyawan salah satunya yaitu pengembangan karir (7). Pengembangan karir merupakan proses peningkatan kemampuan kerja seorang karyawan yang mendorong meningkatnya kinerja dalam rangka mencapai karir yang diinginkan. Pengembangan karir yang didukung oleh perusahaan, mengharapakan adanya umpan balik dari karyawan berupa kinerja yang baik (8). Pengembangan sumber daya manusia ini meliputi pengembangan pendidikan dan pelatihan, pengembangan karir atau pegawai, kompetensi dan promosi (9). Salah satu cara yang

dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan melalui pengembangan karyawan yaitu dengan melakukan pendidikan dan pelatihan (10).

Pendidikan dan pelatihan mempunyai peran strategis dalam peningkatan kinerja (kualitas) SDM baik dalam hal kemampuan, keterampilan, dan kompetensi. Pendidikan dan pelatihan pegawai merupakan suatu kegiatan yang fungsinya untuk meningkatkan ketrampilan, *skill, knowledge*. Dengan banyaknya pemberian pelatihan kepada karyawan secara rutin akan meningkatkan kinerja pegawai (11).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah penulis lakukan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, mendapatkan hasil bahwa perawat rawat inap yang telah mendapatkan diklat masih sangat sedikit. Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta merupakan Rumah Sakit Umum Daerah dengan tipe C, hal ini membuktikan bahwa pasien yang melakukan rawat inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta cukup banyak. Apabila pendidikan dan pelatihan yang diterima oleh perawat rawat inap masih sedikit, maka perawatan yang diterima oleh pasien akan kurang maksimal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Umiyati, dkk (12) menegaskan bahwa Diklat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga dan Sitinjak (10) tentang Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT Kawasan Industri (PERSERO) Medan yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Kawasan Industri Medan. Berdasarkan latar belakang tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta". Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan

teknik sampling *proportionate stratified random sampling*. Teknik ini merupakan teknik sampling yang memanfaatkan alokasi proposional dalam pengambilan sampel dengan menggunakan rumus $nA = \frac{NA}{N} \times n$, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Teknik Sampling

Strata	Populasi (orang)	Jumlah Sampel (orang)
Perina	18	8
Anggrek	20	9
Mawar	18	7
ICU	18	7
VK	15	6
Dahlia	22	9
Bougenville	21	9
	132	58

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah perawat yang bekerja di ruang rawat inap dengan total sampling sebanyak 58 orang. Penelitian dilakukan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta pada bulan Juli hingga bulan Agustus tahun 2024. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja perawat rawat inap yang disusun oleh peneliti dan telah dilakukan uji validitas dan realibilitas serta dokumentasi berupa gambar dan data primer rumah sakit mengenai yang diperlukan dalam penelitian ini. Teknik penyajian data yang digunakan adalah dengan pemeriksaan data, pemberian kode, dan tabulasi. Teknik analisis data dengan analisis univariat menggunakan uji distribusi frekuensi dan analisis multivariat dengan uji regresi linear berganda dan uji f untuk pengujian hipotesis ketiga.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu perempuan dan laki-laki. Adapun hasil distribusi frekuensi data dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi dapat disimpulkan bahwa reponden perempuan lebih

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelompok	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	20	34,5
Perempuan	38	65,5
Total	58	100%

Sumber: data primer yang diolah 2024

mendominasi dengan jumlah responden sebanyak 38 orang atau dengan presentase sebesar 65,5%. Sedangkan reponden laki-laki sebanyak 20 orang dengan presentase sebesar 34,5%.

Hasil Uji Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir terbagi menjadi 3 kelompok yaitu, D3 Keperawatan, S1 Keperawatan dan S1 Keperawatan + Ners. Adapun hasil distribusi frekuensi data dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Jenis Kelompok	Jumlah Responden	Persentase (%)
D3 Keperawatan	51	87,9
S1 Keperawatan	3	5,2
S1 Keperawatan + Ners	4	6,9
Total	58	100%

Sumber: data primer yang diolah 2024

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan terakhir D3 Keperawatan sebanyak 51 orang (87,9%), S1 Keperawatan sebanyak 3 orang (5,2%) dan S1 Keperawatan + Ners sebanyak 4 orang (6,9%).

Hasil Uji Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepesertaan Diklat

Karakteristik responden berdasarkan Kepesertaan Diklat dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok yang sudah pernah mengikuti diklat dan kelompok yang belum pernah mengikuti diklat. Adapun hasil distribusi frekuensi data dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepesertaan Diklat

Jenis Kelompok	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sudah	14	24,1
Belum	44	75,9
Total	58	100%

Sumber: data primer yang diolah 2024

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi dapat disimpulkan bahwa sebanyak 24,1% perawat rawat inap belum pernah mengikuti diklat, sedangkan perawat yang sudah pernah mengikuti diklat sebanyak 75,9%.

Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai t hitung 4,256 > 2,004 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat. Pendidikan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja perawat Puskesmas Kowel Kabupaten Pamekasan yang berarti bahwa semakin tinggi pendidikan yang dimiliki perawat maka akan semakin tinggi pula kinerja perawat (13). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Sinaga & Sitinjak (10) dimana variabel pendidikan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja dibuktikan dengan variabel pendidikan memiliki t hitung 2,441 > t tabel 1,679, dimana artinya variabel pendidikan

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja.

Berdasarkan hasil diatas peneliti menyimpulkan bahwa pendidikan memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat, yang artinya apabila perawat rawat inap memiliki tingkat pendidikan yang baik maka hal tersebut juga akan mempengaruhi kinerja pada perawat tersebut. Pendidikan yang rendah atau tidak berkelanjutan dapat berdampak pada kesadaran dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas menjadi rendah (14).

Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa nilai t hitung 3,454 > 2,004, sedangkan nilai signifikansi 0,495 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa artinya variabel pelatihan memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja perawat. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perawat adalah kualitas atau kemampuan pegawai dalam hal ini *skill* yang didapatkan dari pelatihan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja dalam hal ini kinerja perawat adalah pelatihan (2). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin & Putra (5) dimana Variabel pengaruh Pelatihan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Divisi produksi PT. Indonesia Epson Industry.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,123	5,826		,686	,495
	Pendidikan	,760	,179	,521	4,256	,000
	Pelatihan	,075	,110	,084	3,454	,001

a. Dependent Variable: Kinerja Perawat

Tabel 6 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	261,669	2	130,834	12,582	,000 ^b
	Residual	571,935	55	10,399		
	Total	833,603	57			

a. Dependent Variable: Kinerja Perawat

b. Predictors: (Constant), Pelatihan, Pendidikan

Berdasarkan hasil diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat. Akan tetapi, di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, 75,9% perawat rawat inap belum dibekali dengan pelatihan. Akan lebih baik jika perawat rawat inap dibekali dengan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kinerja mereka.

Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel pendidikan dan variabel pelatihan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja perawat. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $12,582 > F$ tabel 3,16. Variabel pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja perawat (15). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ekaputra (16) berdasarkan hasil hipotesis dapat diketahui bahwa Pendidikan dan Pelatihan memiliki tingkat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur. Hal ini menunjukkan bukti karena Pendidikan dan Pelatihan memiliki nilai signifikan sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Berdasarkan hasil diatas, penulis menyimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat. Apabila perawat rawat inap secara berkala mendapatkan pendidikan dan pelatihan, maka kinerja perawat rawat inap juga akan meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji distribusi frekuensi karakteristik responden dengan jenis kelamin perempuan lebih mendominasi dengan presentasi 65,5% sedangkan laki-laki hanya sebesar 34,5 %, hasil uji distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan terakhir D3 Keperawatan lebih mendominasi dengan presentasi

sebesar 87,9 %, hasil uji distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan kepesertaan diklat, responden yang belum pernah melakukan diklat lebih mendominasi dengan presentase sebesar 75,9 %.

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, variabel pendidikan dan variabel pelatihan masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja perawat. Berdasarkan hasil uji spss, variabel pendidikan dan variabel pelatihan secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada Rumah sakit adalah pendidikan perawat sudah baik, namun akan lebih baik lagi apabila pendidikan perawat ditingkatkan lagi, diharapkan rumah sakit dapat memfasilitasi perawat rawat inap untuk mendapatkan pendidikan yang berkelanjutan sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Serta, diharapkan rumah sakit dapat memberikan pelatihan kepada perawat rawat inap yang belum pernah mendapatkan pelatihan sebelumnya, seperti pelatihan BTCLS dan ACLS yang dapat membantu perawat rawat inap dapat meningkatkan skill mereka yang dapat mendukung kinerja mereka.

DAFTAR PUSTAKA

1. Presiden RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan [Internet]. Undang-Undang. 2023.
2. Insani Y, Nurmawaddah. Pengaruh Motivasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*. 2020;3(2).
3. Mumpuni AW. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Nakes Pusat Mata Nasional Rumah Sakit Mata Cicendo. Vol. 1, *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi : EMBA*. 2023.
4. Amir H, Ningsih SR. Keterkaitan Pendidikan dan Pelatihan dengan Peningkatan Kinerja Perawat di Ruang Melati RSUD Kota Kotamobagu.

- Jurnal Infokes: Info Kesehatan [Internet]. 2021;11(1):344–8. Available from: <https://jurnal.ikbis.ac.id/infokes/article/download/195/90>
5. Amin K, Putra HMM. Pengaruh Pelatihan Insentif dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan Dept. Warehouse Control PT. Indoesia Epson Industri. *Jurnal Pendidikan Tambusai* [Internet]. 2023;7(2):5601–9. Available from: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/7086>
 6. Manengal FD, Kiyai B, Palar N. Kinerja Tenaga Medis dalam Melayani Pasien Ruang Kelas III Rumah Sakit Budi Setia Langowan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*. 2022;8(114):20–8.
 7. Setiyaningrum AC. Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Vol. 7, *Jurnal Ilmu Manajemen*. 2019.
 8. Balbed A, Sintaasih DK. Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pemeditasi Motivasi Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 2019 Mar 10;8(7):4676.
 9. Putri SAS, Rizky W, Rejeki M. Sosialisasi Pengembangan SDM dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Pengabdian Ilmu Kesehatan* [Internet]. 2024 Jul 23;4(2):56–61. Available from: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/JPIKes/article/view/4078>
 10. Sinaga K, Sitinjak PA. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kawasan Industri Modern (Persero) Medan. 2021;1:116–31.
 11. Eliana, Nurhayati, Fathiah. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Terhadap Kinerja Pegawai Pada BPSDM Aceh. *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*. 2020;2(2):84–95.
 12. Umiyati H, Anwar K, Githa Ustadztama M. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pemeriksa Pada Direktorat Jenderal Pajak. Vol. 18, *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*. 2020.
 13. Chamariyah C, Universitas W, Putra S. Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pencapaian Pelayanan Kesehatan Melalui Kompetensi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat Puskesmas Kowel Kabupaten Pamekasan). *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)* [Internet]. 2023;1(4):163–80. Available from: <https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i4.1407>
 14. Hadinata D, Wahyuni S, Putri DIN. Hubungan Pendidikan dan Pelatihan dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Cideres Kabupaten Majalengka Tahun 2018. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan MEDISINAAKPER YPIB Majalengka*. 2019;5(10):1–12.
 15. Astuti W, Hayati R, Suparti H. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Tahun 2019. 2019;3:722–34.
 16. Ekaputra AD. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Sonang Sitohang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 2021;10(6).