

Pengaruh Fasilitas Kerja dan Sanksi Kerja melalui Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar

Wiwi Cahyani Edy ^{1*)} ; Abdullah ²⁾ ; Rahmi Usman ³⁾

^{1,2,3)} Manajemen, STIM LPI Makassar

*wiwicahyaniedy1@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja (X1) dan sanksi kerja (X2) melalui disiplin kerja (Z) terhadap kualitas pelayanan (Y). Subyek penelitian ini adalah pada PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan sampel dan menyebarkannya kepada 40 responden. Penelitian ini diolah menggunakan program Smart PLS 3.0. Hasil penelitian ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta diuji pengaruh langsung spesifik, pengaruh tidak langsung spesifik, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya satu variabel yang mempunyai pengaruh yaitu fasilitas kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Daya Makassar. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa semakin baik fasilitas kerja maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Fasilitas Kerja, Sanksi Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work facilities (X1) and work sanctions (X2) through work discipline (Z) on service quality (Y). The subject of this research is PT. Pegadaian Daya Makassar Branch. The data used in this research is primary data. This research method uses a questionnaire as a sampling tool and distributes it to 40 respondents. This research was processed using the Smart PLS program 3.0. The results of this study have been tested for validity and reliability, as well as tested for specific direct effects, indirect effects, and hypothesis testing. The results showed that only one variable had an influence, namely work facilities had a positive and significant impact on the quality of service at PT. Pegadaian (Persero) Daya Makassar Branch. Therefore, it can be said that the better work facilities, the better quality of service.

Keywords: Work Facilities, Work Sanctions, Work Discipline, Service Quality

1. Pendahuluan

Demi menghasilkan kinerja yang maksimal perusahaan membutuhkan karyawan yang berkualitas. Di zaman yang serba canggih ini semua perusahaan telah menggunakan teknologi sebagai pengimbang sumber daya manusia agar dapat menyelesaikan tugas yang di berikan oleh perusahaan dengan baik, kompetisi yang sangat kencang pada zaman sekarang ini maka di butuhkan sumber daya manusia yang handal untuk mempertahankan organisasi atau perusahaan, serta mengembangkan dan mampu bersaing untuk memajukan nama sebuah perusahaan. Manusia merupakan bagian terpenting di sebuah perusahaan karena manusia yang membuat sebuah perusahaan, aturan, menjalankan aturan serta menjadi aset, yang mana setiap individu yang bekerja di sebuah tempat di tuntut untuk menuangkan tenaga pemikiran serta waktu. Untuk memajukan sebuah perusahaan produktivitas karyawan sangat di butuhkan di dalam dunia kerja.

Fasilitas kerja mendukung kenyamanan karyawan dalam bekerja, dan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik di butuhkan kesediaan fasilitas yang di berikan oleh perusahaan untuk

menunjang kinerja setiap karyawan. Fasilitas ini merupakan bagian terpenting ketika perusahaan memberikan fasilitas kerja yang bagus sehingga para pekerja akan merasa nyaman berada di lingkungan kerja yang memiliki fasilitas kerja yang lengkap. Fasilitas adalah sebuah faktor pendukung kerja setiap karyawan di dalam melakukan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan fasilitas kerja yang bagus, dengan peralatan yang sesuai akan lebih menunjang kinerja karyawan agar lebih tenang dalam bekerja. Jika seperti itu akan menolong para karyawan sehingga pekerjaannya lebih mudah dan berhasil (Jufrizen dan Hadi 2021).

Sanksi kerja merupakan tindakan yang di ambil oleh perusahaan untuk memberikan peringatan atau teguran untuk karyawan agar tidak melakukan kesalahan yang dapat menyebabkan dampak yang buruk bagi perusahaan, sehingga karyawan dapat mempelajari kesalahan yang di perbuat dan memperbaikinya agar lebih baik lagi ke depannya. (Nia Ainin Hidayat 2021) Sanksi kerja yaitu hukuman yang bermaksud untuk memperbaiki kesalahan yang di buat oleh karyawan dan menjaga aturan-aturan yang telah di buat dan di sepakati di dalam perusahaan tersebut serta memberikan efek jera pada karyawan yang melakukan pelanggaran.

Disiplin kerja merupakan petunjuk bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya yang terdapat aturan-aturan atau tata cara bekerja, mulai waktu kerja waktu istirahat yang harus di ikuti atau di patuhi oleh orang-orang yang bekerja sesuai dengan aturan perusahaan yang ada. Disiplin yaitu kesiapan seorang karyawan dalam mengikuti semua aturan-aturan yang berlaku pada perusahaan. Kesadaran merupakan tindakan yang muncul dari dalam diri seseorang yang timbul dari diri sendiri untuk mematuhi setiap peraturan dan sudah tahu dan mengerti tentang tanggung jawab dan tugasnya. Kesediaan merupakan suatu tindakan setiap individu untuk menyesuaikan dengan peraturan lisan maupun tulisan yang telah ada. Disiplin merupakan tindakan karyawan yang selalu memenuhi waktu pergi dan pulang kerja yang tepat dan telah di tentukan dalam menyelesaikan tanggung jawab tepat pada waktunya bekerja dengan baik dan mengikuti semua aturan-aturan perusahaan yang berlaku (Jufrizen dan Hadi 2021).

(Novia, Semmaila, dan Imaduddin 2020) Kualitas pelayanan dapat di lihat dari tingkat keperdulian para pekerja dalam memperlakukan konsumennya serta mengerti apa yang di inginkan dan di rasakan setiap pengguna jasa, serta membangun komunikasi yang baik. Begitupula jaminan yang di berikan sebagai bentuk petanggungjawaban oleh penyedia layanan kepada konsumennya sehingga dapat menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi, dan di rasakan setiap pelanggan sehingga mampu mendapatkan konsumen yang loyal, dan juga di ikuti dengan kelancaran dan kecepatan dalam melayani pelanggan sehingga membuat konsumen atau pelanggan merasa puas, selanjutnya adalah respon dari perusahaan dalam menanggapi hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan, agar tidak terjadi kekurangan atau keluhan dari konsumen, maka peralatan dan perlengkapan yang dapat di lihat secara nyata di lingkungan perusahaan, dapat membangun *image* yang baik di mata konsumen.

PT Pegadaian Cabang Daya Makassar merupakan Badan Usaha Milik Negara yang salah satu cabangnya terletak di Makassar, perusahaan ini menjual berbagai produk yang di tawarkan kepada masyarakat yang paling pertama adalah produk gadai harian, gadai harian ini membuat masyarakat lebih cepat untuk mendapatkan uang dengan menggadaikan emasnya berupa perhiasan atau emas batangan ke pegadaian dalam jangka waktu yang telah di tentukan di pegadaian cabang daya sendiri memiliki beberapa unit pegadaian lainnya yang tersebar di berbagai area khususnya di daya dan memiliki ratusan pelanggan. Kualitas pelayanan yang ada Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Daya masih belum efektif fenomena yang terjadi karna kurangnya daya tanggap yang dimiliki setiap pegawainya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan terutama tentang jam pelayanan yang kadang kurang efektif karna sering terjadi pelayanan diluar jam pelayanan dan jam kantor. Selanjutnya adalah tentang kecepatan dan kelancaran dalam melayani sangatlah tidak efektif karna sudah beberapa kali konsumen protes terhadap realita ini menyatakan kecepatan dan kelancaran pelayanan yang kurang maksimal kadang-kadang sering terjadi kemacetan dalam melayani, sehingga membuat pelayanan tersebut menjadi lambat dan menuai protes dari konsumen. Empati yang di berikan kepada konsumen juga terbangun pilih tergantung berapa gram emas yang di gadaikan ada beberapa kali terjadi penolakan pelayanan karna di lihat dari seberapa besar pinjaman yang mau diberikan ke konsumen, kondisi ini

terjadi pada saat jam pelayanan sudah tutup tetapi ada beberapa kali terjadi pelayanan yang di lakukan di luar jam pelayanan karna pinjamannya besar .

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang mana tentang teori tidak sejalan dengan kenyataan di lapangan maka penulis ingin meneliti tentang Pengaruh Fasilitas Kerja dan Sanksi Kerja Melalui Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar. Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan dari penelitian ini maka di kemukakan hipotesis di duga :

1. Fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar
2. Sanksi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar
3. Disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar
4. Fasilitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui disiplin kerja di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar
5. Sanksi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui disiplin kerja di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar
6. Fasilitas kerja dan Sanksi kerja sama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar
7. Fasilitas kerja dan Sanksi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan melalui disiplin kerja di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar yang beralamat di Jl. Kapasa Raya No 4 dan di lakukan selama 1 bulan di mulai dari tanggal 5 juni 2023 sampai selesai. Jumlah populasi pada PT. Pegadaian Cabang Daya sebanyak 40 orang pegawai yang akan menjadi populasi dari penelitian ini. Teknik pengambilan sampel menggunakan Sampling Jenuh, yaitu pendekatan pengambilan sampel dimana semua individu populasi dipilih sebagai sampel, merupakan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Ketika populasinya tidak terlalu besar.

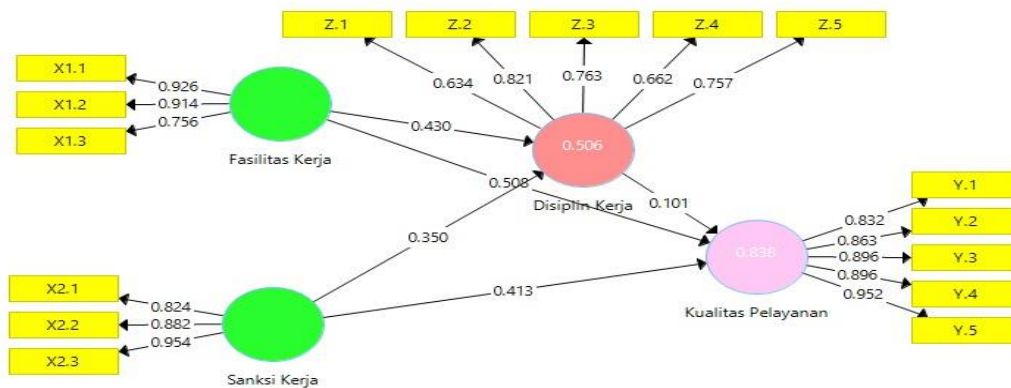
Dalam penelitian ini terdapat empat variable yang akan diteliti yaitu dua variable bebas (X) yaitu Fasilitas kerja (X1), *punishment* (X2), dan satu variable *intervening* yaitu Disiplin kerja (Z) dan satu variabel terikat yaitu Kualitas pelayanan (Y) dimana partisipasi pegawai sebagai tolak ukur Variabel penelitian. Variable mempunyai bermacam-macam bentuk menurut hubungan antar satu variabel dengan variable lainnya.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS), data dianalisis. PLS adalah teknik statistik multivariat yang membedakan banyak variabel dependen dan banyak variabel independen ketika masalah unik dengan data muncul, seperti ukuran sampel penelitian yang terbatas, data yang hilang, dan multikolinearitas, PLS adalah alat statistik SEM berbasis varian yang dibuat untuk mengatasi regresi berganda keputusan untuk menggunakan pendekatan PLS diambil mengingat penelitian ini mencakup empat variabel laten yang dihasilkan oleh faktor formatif dan memiliki pengaruh moderasi. Menurut model formatif, indikator dipengaruhi oleh konstruk atau variabel laten, dan hubungan sebab akibat berjalan dari konstruk ke indikator atau manifes (Marliana 2021). Untuk dapat menguji keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini digunakan analisis regresi parsial (*Partial Least Square/PLS*). Smart PLS 3.0 akan digunakan untuk menginvestigasi setiap hipotesis dan melihat bagaimana variabel tersebut berhubungan satu sama lain, dengan uji sebagai berikut :

1. Outer model menguji indikator endogen dan eksogen
2. Inner model menguji variabel endogen dan eksogen
3. GOF (Goodnes Of Fit) menguji seberapa kuat pengaruh indikator terhadap indikator dan variabel terhadap variabel

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian



Gambar 1 Hasil PLS Algorithm

Outer Model

(Kusuma 2019) Outer model atau model pengukuran menggambarkan hubungan antar blok indikator dengan variabel latennya. Model ini secara spesifik menghubungkan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel lainnya. Uji yang dilakukan pada outer model yaitu uji Validitas dan uji Reliabilitas, Uji Validitas sendiri terbagi menjadi dua yaitu Convergent Validity dan Discriminant Validity

Path coefficient

(Anisa Muthia, Tabah Heri Setiawan, dan Gerry Sastro 2021) *Path coefficient* di gunakan untuk mengetahui besaran pengaruh secara parsial arah hubungan variabel apakah antara variabel memiliki arah hubungan positif atau negatif dan memiliki rentang nilai -1 sampai dengan 1 untuk menentukan persamaan jalur dan model yang di ajukan.

Tabel 1. *Path coefficient*

	Disiplin Kerja	Fasilitas Kerja	Kualitas Pelayanan	Sanksi Kerja
Disiplin Kerja			0.064	
Fasilitas Kerja	0.405		0.617	
Kualitas Pelayanan				
Sanksi Kerja	0.308		0.304	

Sumber: hasil program SmartPLS 3.0

berikut hasil yang di dapatkan tabel 3.7 di atas dapat di lihat variabel disiplin kerja memiliki nilai sebesar 0.06 yang artinya hipotesis memiliki hubungan yang positif, selanjutnya fasilitas kerja terhadap disiplin kerja yaitu 0.40 dan pada kualitas pelayanan memiliki nilai 0.61 yang artinya memiliki hubungan yang positif begitu juga dengan sanksi kerja terhadap disiplin kerja memiliki nilai sebesar 0.30 dan pada kualitas pelayanan memiliki nilai 0.30 yang berarti memiliki hubungan positif.

Direct effect

(Jufrizen dan Hadi 2021) Selanjutnya uji *Direct effect* dengan menggunakan metode *bootstrapping* uji hipotesis pengaruh langsung agar dapat mengetahui hipotesis di terima atau sebaliknya di tolak dengan ketentuan jika nilai P Values < 0.05 dan T statistic >1.96 maka Ha di terima, H0 di tolak yang artinya variabel eksogen berpengaruh signifikan dan jika P Values > 0.05 dan T statistic < 1.96 maka Ha di tolak, H0 diterima artinya variabel eksogen tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 2. Direct effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Disiplin Kerja - > Kualitas Pelayanan	0.101	0.157	0.282	0.357	0.721
Fasilitas Kerja - > Disiplin Kerja	0.430	0.446	0.328	1.311	0.190
Fasilitas Kerja - > Kualitas Pelayanan	0.552	0.577	0.235	2.345	0.019
Sanksi Kerja -> Disiplin Kerja	0.350	0.352	0.295	1.185	0.237
Sanksi Kerja -> Kualitas Pelayanan	0.448	0.421	0.244	1.840	0.066

Sumber: hasil program SmartPLS 3.0

Hasil dari tabel 2 di atas dapat di lihat pengaruh secara langsung dari variabel di atas hanya ada satu variabel yang berpengaruh signifikan yaitu fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan dengan nilai P Values 0.019 dan T statistic 2.34. Dan pada yang tidak berpengaruh signifikan yaitu variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai P Values yaitu 0.72 dan T statistic 0.35, fasilitas kerja terhadap disiplin kerja memiliki nilai P Values 0.19 dan T statistik 1.31 selanjutnya sanksi kerja terhadap disiplin kerja memiliki nilai P values 0.23 dan T statistic 1.18 dan variabel sanksi kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai P Values sebesar 0.06 dan T statistic sebesar 1.84 yang artinya tidak berpengaruh.

Specific indirect effect

(Jufrizen dan Hadi 2021) uji *Specific inirect effect* dengan menggunakan metode *bootstrapping* uji hipotesis pengaruh langsung agar dapat mengetahui hipotesis di terima atau sebaliknya di tolak

dengan ketentuan jika nilai P Values < 0.05 dan T statistic > 1.96 maka H_a di terima, H_0 di tolak yang artinya variabel eksogen berpengaruh signifikan dan jika P Values > 0.05 dan T statistic < 1.96 maka H_a di tolak, H_0 diterima artinya variabel eksogen tidak berpengaruh signifikan.

Tabel 3. *Specific indirect effect*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Fasilitas Kerja -> Disiplin Kerja -> Kualitas Pelayanan	0.043	0.090	0.166	0.261	0.794
Sanksi Kerja -> Disiplin Kerja -> Kualitas Pelayanan	0.035	0.054	0.184	0.192	0.848

Sumber: hasil program SmartPLS 3.0

Dapat di lihat pada tabel 3 di atas hasil *specific indirect effect* untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung di mana pengaruh variabel fasilitas kerja melalui disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai P Values 0.79 dan T statistic 0.26 yang di mana memiliki arah pengaruh yang negatif sehingga H_a di tolak dan H_0 diterima artinya variabel eksogen tidak berpengaruh signifikan dan selanjutnya adalah pengaruh variabel sanksi kerja melalui disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki nilai P Values sebesar 0.84 dan nilai T statistic sebesar 0.19 sehingga dapat di katakan H_a di tolak dan H_0 diterima artinya variabel eksogen tidak berpengaruh signifikan.

Pembahasan

Pada hasil analisis data di atas bahwa hanya terdapat satu variabel yang pengaruh secara langsung dan signifikan yaitu variabel fasilitas kerja sebagai X1 terhadap variabel kualitas pelayanan, dengan P Values sebesar 0.019 dan T statistic sebesar 2.34 di mana pada percobaan pengaruh tidak langsung pun tidak terdapat pengaruh terhadap variabel endogen ke eksogen. Dari anomali hipotesis awal sendiri menyatakan bahwa semakin bagus fasilitas kerja maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang ada di PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar. Akan tetapi dari fenomena yang terjadi yang di tuangkan pada latar belakang berbanding terbalik dengan anomali awal yang di bangun, di mana pada latar belakang yang terjadi semakin bagus fasilitas kerja tidak membuat kualitas pelayanan semakin baik. Tetapi setelah melihat analisis data yang di tunjukan, pada variabel endogen yaitu fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel eksogen yaitu kualitas pelayanan, maka dapat di katakan bahwa fasilitas kerja yang bagus tidak membuat kualitas pelayanan semakin bagus pada PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar tidak terbukti dan di patahkan oleh hasil penelitian dan di dukung oleh teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat di lihat dari tingkat kepedulian para pekerja dalam memperlakukan kosumennya serta mengerti apa yang di inginkan dan di rasakan setiap pengguna jasa (Novia, Semmaila dan Imaluddin 2020)

4. Kesimpulan

Setelah melalui berbagai analisi yang di lakukan baik dari analisi pengaruh langsung dan tidak langsung, dari hasil yang di didapatkan melalui data yang di olah penulis mengambil kesimpulan

pengaruh fasilitas kerja sebagai (X1) dan sanksi kerja sebagai (X2) melalui disiplin kerja sebagai (Z) terhadap kualitas pelayanan sebagai (Y) bahwasanya yang berpengaruh signifikan secara langsung maupun tidak langsung yaitu variabel fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan, di mana kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar di katakan baik, walaupun banyak di lihat kurangnya atau rendahnya disiplin kerja dan sanksi kerja yang mana tidak terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kualitas pelayanan akan tetapi tidak membuat kualitas pelayanan di pegadaian menjadi tidak baik, karena dengan adanya dukung fasilitas kerjanya yang bagus dan mendukung sehingga mampu membuat kualitas pelayanan pada PT. Pegadaian Cabang Daya Makassar tersebut menjadi baik.

Referensi

- Abarca, R. M. (2021). Bab Iii Metodologi Penelitian Kuantitatif. *Nuevos sistemas de comunicación e información: 2013–15*.
- Anisa Muthia, Tabah Heri Setiawan, & Gerry Sastro. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan Program “Beberes Sendiri Pada Restoran Kfc Menggunakan Metode Structural Equation Modelling – Partial Least Square (Sem-Pls). *Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika dan Statistika*, 2(1), 22–33.
- Jufrizen, & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1), 35–54.
- Kusuma, J. (2019). Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Behavioral Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Restoran Cepat Saji Di Tunjungan Plaza. *Agora*, 7(1), 1–6. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8146/7330>.
- Nia Ainin Hidayat, A. Bandiyono, & K. F. Hamzah. (2021). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kedisiplinan Pegawai. *Jurnal Ekonomi*, 26(1), 50.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–12.
- Marliana, R. R. (2021). Pelatihan Pls-Sem Menggunakan Smartpls 3.0 Dosen Mata Kuliah Statistika Fisip Uin Sunan Gunung Djati Bandung. *Jurnal Abdimas Sang Buana*, 2(2), 43.
- Suparmi, S. V. (2019). Reward Dan Punishment Sebagai Pemicu Kinerja Karyawan Pada Pt. Dunia Setia Sandang Asli Iv Ungaran. *Jurnal Ilmiah Untag Semarang*, 8(1), 51–61. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/sa/article/view/1134/981>.
- Surti, I., & Anggraeni, F. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–70.
- Stefanie, K.; Ruryani, E.; Maharani, A. (2020). Flexible Work Arrangement, Work Life Balance, Kepuasan Kerja, Dan Loyalitas Karyawan pada situasi Covid-19. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntan)*, 4(3), 1725–50.
- Winarto, H., & Sayoto, B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Mnctv Bagian Produksi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(2).

