

## Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Terhadap *OCB* Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi Pada Karyawan Grage Jogja Hotel

Ignatius Soni Kurniawan<sup>1</sup>, Herlin Laela Naeni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta  
email: soni\_kurniawan@ustjogja.ac.id

Received: 16 April, 2021; Accepted: 28 April 2021; Published: 23 Juni 2021

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja terhadap *organizational citizenship behavior (OCB)* dengan kepuasan kerja sebagai variabel pemediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Grage Jogja Hotel. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampel jenuh. Data dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Temuan menunjukkan kepuasan kerja mampu memediasi hubungan dukungan rekan kerja terhadap *OCB*. Temuan berimplikasi agar pimpinan perusahaan dapat meningkatkan item dukungan rekan kerja dan kepuasan kerja yang masih rendah agar *OCB* karyawan semakin meningkat.

**Kata Kunci:** dukungan rekan kerja, kepuasan kerja, *OCB*.

### Abstract

This study aims to determine the effect of co-worker support on organizational citizenship behavior (OCB) with job satisfaction as a mediating variable. The population in this study were employees of the Grage Jogja Hotel. The sampling technique uses saturated samples. Data were analyzed by multiple linear regression analysis. The findings show that job satisfaction is able to mediate the relationship between co-workers support for OCB. The findings have implications for company leadership to increase co-worker support items and low job satisfaction so that employee OCB will increase.

**Keywords:** Job satisfaction; OCB; Perceived co-worker support.

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata mempengaruhi pergerakan pembangunan ekonomi di Indonesia, salah satunya yang berpengaruh terhadap perkembangan pariwisata adalah bisnis hotel. Sebagai perusahaan jasa yang menjual prasarana untuk tempat menginap ada banyak hal yang harus diperhatikan pelaku bisnis hotel dalam memberi pelayanan. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan antara lain kebersihan, ukuran dan daya tampung kamar, kenyamanan dan keamanan pelanggan, harga sewa kamar yang sesuai, pelayanan yang ramah dan sopan. Tantangan utama yang harus dijawab oleh perusahaan di masa depan adalah peningkatan kemampuan untuk menciptakan organisasi yang lebih baik dan

mengelolanya dengan tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas yang semakin tinggi. Organisasi akan menghasilkan kinerja yang baik bila karyawan yang dimiliki mampu bekerjasama dengan baik, memiliki komunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja, dan mampu memotivasi rekan kerjanya (Novira & Martono, 2015) serta didukung perilaku *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Grage Jogja adalah hotel yang memiliki letak strategis di kota Yogyakarta, berdekatan dengan pembelanjaan Malioboro dan Keraton Yogyakarta. Hotel memberikan layanan dengan restoran, ruang pertemuan, dan kamar-kamar yang didukung fasilitas modern. Agar mampu bersaing dengan hotel lainnya dan bertahan melewati masa pandemi Covid 19, Grage Jogja harus mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terutama melalui kualitas pelayanan dari karyawan. Perilaku karyawan akan secara langsung memengaruhi kesan pertama pada tamu, karyawan *front office* yang memberikan pelayanan terbaik pada tamu dapat meningkatkan keuntungan perusahaan secara kompetitif, meningkatkan reputasi dan meningkatkan keinginan tamu untuk menginap kembali (Saputro & Kurniawan, 2020). Fenomena karyawan yang mampu meningkatkan kualitas kerjanya serta meningkatkan keuntungan secara kompetitif menarik untuk diteliti, karena meningkatnya kinerja tersebut bukan hanya karena keterampilan yang dimiliki tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan rekan kerja dan organisasi.

Sambung (1997) menyatakan bahwa dukungan rekan kerja merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian dalam membentuk *OCB* pada karyawan. Setiap karyawan memandang kerja yang dilakukan merupakan investasi dimana mereka akan memberikan waktu, tenaga dan usaha untuk memperoleh apa yang mereka inginkan. Karena pada akhirnya kinerja karyawan akan mempengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan (Novira & Martono, 2015). Individu yang mampu menunjukkan sikap *OCB* akan memiliki kinerja yang lebih baik seperti penelitian yang dilakukan oleh Nurdiana (2014)

Novira & Martono (2015) menyatakan bahwa dampak yang ditimbulkan jika karyawan dalam organisasi tersebut memiliki *OCB* yang baik adalah dapat meningkatkan efektivitas organisasi, meningkatkan kelangsungan hidup organisasi, meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan serta dapat memperkuat

hubungan antar rekan kerja dalam sebuah organisasi karena sikap tolong-menolong, serta sikap sportif yang dapat mengurangi terjadinya konflik dan permusuhan.

Hasil penelitian Ladebo (2008) dan Foote & Tang (2008) menyatakan bahwa faktor lain yang mempengaruhi terjadinya OCB adalah kepuasan kerja. Karena kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi dari beberapa karakteristik. Seseorang karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan yang merasakan puas akan lebih berbicara positif tentang perusahaan atau organisasinya, membantu rekan kerja dan bekerja jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka.

Dukungan rekan kerja diartikan sebagai dorongan dan bantuan yang didapat dari sesama pekerja (Nurdiana, 2014). Dukungan rekan kerja merupakan cerminan sejauh mana rekan kerja mengoptimalkan perilaku peserta melalui pembelajaran di tempat kerja (Lin, Wong, & Ho, 2015). Penelitian dari Matijaš & Brdovčak (2018) menunjukkan bahwa dukungan dari rekan kerja dapat menghilangkan stres kerja lebih karena adanya rasa kekeluargaan. Secara umum, literatur dukungan sosial telah menekankan efek yang mengurangi stres kerja, dukungan rekan kerja karyawan akan membuat merasa dihargai dan mengalami lebih sedikit stres, karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaan dan mengurangi niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Nurdiana (2014) menyampaikan indikator yang digunakan untuk mengukur dukungan rekan kerja meliputi (1) rekan kerja saling mengidentifikasi dan menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang dipelajari dalam pelatihan; (2) mendorong penggunaan/mengharapkan penerapan keterampilan baru; (3) memperlihatkan kesabaran akan kesulitan yang berhubungan dengan penerapan keterampilan baru; (4) menunjukkan penghargaan atas penggunaan keterampilan baru.

Darmawati & Indartono (2015) menyatakan bahwa *OCB* adalah perilaku karyawan yang berkaitan dengan kemampuannya untuk berempati kepada karyawan yang lain dan lingkungan organisasinya. *OCB* didefinisikan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan diluar tugas rutin yang telah ditentukan atau diukur dalam evaluasi formal, pegawai yang memiliki *OCB* akan bekerja tidak

hanya *in-role* namun juga *extra-role* (Castro, Armario, & Ruiz, 2004; Mohamed & Anisa, 2013). Tipe dimensi *OCB* yang digunakan menurut Organ (1988) meliputi (1) *altruism* (kepedulian), tindakan sukarela yang membantu orang lain dengan masalah yang terkait dengan pekerjaan, (2) *civic virtue*, berpartisipasi dalam kepedulian terhadap kehidupan perusahaan, (3) *conscientiousness* (kesadaran), menempatkan prioritas pada penggunaan waktu kerja, dan dukungan terhadap peraturan yang melampaui setiap standar minimum yang ditetapkan (4) *courtesy* (sopan santun), tindakan yang mencegah terjadinya masalah terkait dengan pekerjaan dan lainnya (5) *sportsmanship* (sportivitas), kemauan mentoleransi ketidaknyamanan yang terjadi dan resiko pekerjaan tanpa mengeluh.

Kepuasan pekerjaan sebagai suatu pernyataan emosional atau pernyataan terhadap kesenangan yang dinilai dari pekerjaan seseorang atau pengalaman dalam bekerja. Kepuasan kerja berarti suatu keadaan di mana para pegawai dapat memenuhi kebutuhan yang penting dengan bekerja dalam organisasi (Crow, Lee, & Joo, 2012). Sedangkan menurut Almazrouei *et al.* (2018) dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah satu sikap positif atau negatif karyawan dalam memandang pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kemauan untuk bekerja tidak hanya mencari dan mendapatkan upah saja, akan tetapi juga mengharapkan kepuasan kerja dari pekerjaan yang mereka lakukan (Taba, 2006). Karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan memenuhi atau melebihi harapan-harapan pribadi yang dirasakan atas pekerjaannya atau organisasinya.

## **METODE**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan Grage Jogja Hotel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 34 karyawan, teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *saturated sampling*. Peneliti menggunakan instrumen skala Likert 1-5 dari sangat tidak setuju (1) sampai dengan sangat setuju (5). Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda setelah terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik. Asumsi klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov test), uji multikolonieritas (*Variance Inflation Factor* dan *tolerance*), serta uji heteroskedastisitas (uji Glejser).

## HASIL PENELITIAN

### Validitas Dan Reliabilitas

Item uji validitas jika nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (0.2869). Dukungan rekan kerja (0.637 s.d. 0.718), kepuasan kerja (0.386 s.d. 0.800), dan *OCB* (0.54 s.d. 0.78). Nilai *Cronbach's Alpha* dukungan rekan kerja (0.819), kepuasan kerja (0.627), dan *OCB* (0.684) > 0.6 atau instrumen reliabel.

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang berpartisipasi dapat dilihat pada Tabel 1. Sebagian besar karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita sebanyak 19 orang dengan persentase 55.9%. Sebanyak 79.4% telah menjadi pegawai tetap dan 73.5% menyatakan telah menikah. Berdasarkan usia, mayoritas berada pada usia 31-39 tahun (50%). Berdasarkan pendidikan tingkat pendidikan terbanyak adalah lulusan SMA (38.2%), dan berdasarkan masa kerja mayoritas telah bekerja pada rentang 6-10 tahun (41.2%).

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Keterangan	Jumlah	Persentase
Gender	Pria	15	44.1
	Wanita	19	55.9
Status kepegawaian	Belum tetap	27	79.4
	Tetap	7	20.6
Status pernikahan	Belum Menikah	9	26.5
	Menikah	25	73.5
Usia	≤30 tahun	13	38.2
	31 tahun - 39 tahun	17	50
	40 tahun - 49 tahun	3	8.8
	≥50 tahun	1	3
Pendidikan	Pascasarjana	2	5.9
	S1	7	20.6
	Diploma	12	35.3
	SMA	13	38.2
Masa kerja	≤ 2 tahun	8	23.5
	2 tahun – 5 tahun	11	32.4
	6 tahun - 10 tahun	14	41.2
	11 tahun – 15 tahun	1	2.9

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Hasil uji asumsi klasik (Tabel 2) menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas (*Glejser test*,  $p > 0.05$ ), dan normalitas juga terpenuhi

(Kolmogorov-Smirnov test, Asymp. Sig. > 0.05). Multikolonieritas tidak terjadi pada model regresi dengan *tolerance* >0.10 dan VIF < 10.

**Tabel 2. Hasil Asumsi Klasik**

Ind.	Dep	Hetero.	Norm.	Multikolinieritas	
		Sig.	Sig.	Tol.	VIF
DR	KK	0.531	0.658	-	-
KK	OCB	0.056	0.941	0.590	1.694
DR		0.673		0.590	1.694

DR= Dukungan rekan kerja; KK= Kepuasan kerja;  
OCB= *Organizational citizenship behavior*.

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Tabel 3 menunjukkan hasil uji hipotesis. Dilihat dari tabel tersebut, pengujian H1 diterima dengan nilai *sig.* < 0.05, demikian juga H2, dan H3 diterima pada nilai *sig.* < 0.05. Besarnya pengaruh kepuasan kerja dan kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasional adalah sebesar 41%. Besarnya pengaruh kepuasan kerja, dan dukungan kerja terhadap OCB sebesar 56.2%.

**Tabel 3. Uji Hipotesis**

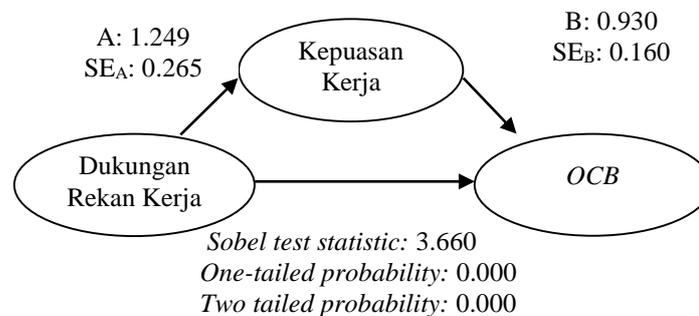
Ind.	Dep.	Unstd. B	Coeff.	t	Sig.	R square & Adj. R <sup>2</sup>	
			Error				
H1	DR	KK	1.249	0.265	4.713	0.000	0.410
H2	KK	OCB	0.636	0.194	3.275	0.003	0.562
H3	DR		0.896	0.379	2.363	0.025	

DR= Dukungan rekan kerja; KK= Kepuasan kerja;

OCB= *Organizational citizenship behavior*

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Hasil perhitungan *Sobel test* dapat dilihat pada Gambar 1. Hasil pengujian menunjukkan nilai *one tailed probability* sebesar  $0.000 < 5\%$  yang membuktikan bahwa variabel komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.



**Gambar 1. Model Mediasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, temuan penelitian sesuai dengan yang dilakukan oleh Lin et al. (2015) serta Matijaš & Brdovčak (2018). Dukungan dari rekan kerja menjadi dasar karyawan untuk berkontribusi didalam organisasi, responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini mayoritas memiliki masa kerja 6-10 tahun, rentang masa kerja tersebut sudah membentuk kemapanan di organisasi sehingga diduga membentuk rasa empati dan sosial yang tinggi melalui persahabatan dengan rekan kerjanya. Karyawan akan merasa puas ketika mereka menemukan kenikmatan dalam bekerja, kenikmatan tersebut tidak hanya dalam bentuk senang dengan pekerjaan yang dilakukan tetapi juga kenikmatan dalam bersosialisasi dengan sesama rekan kerjanya. Indikator dukungan rekan kerja yang memiliki nilai terendah terdapat pada item “rekan kerja saya mengerti jika saya mengalami hal yang buruk” (rerata= 3.82) dan “rekan kerja saya mendukung saya saat saya membutuhkannya” (rerata= 3.94), sedangkan indikator tertinggi untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan terdapat pada item “saya merasa nyaman dengan rekan kerja saya” (rerata= 4.09) dan “saya menerima bantuan dan dukungan dari rekan kerja saya” (rerata= 4.24).

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. Temuan penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Ladebo (2008) & Foote & Tang (2008). Kepuasan kerja dirasakan ketika karyawan merasakan *happiness at work* di organisasi, sehingga membuat karyawan bertahan ditempat kerja dan mau terlibat dalam kegiatan yang memberikan keuntungan bagi organisasi. Indikator kepuasan kerja yang memiliki nilai terendah terdapat pada item “besarnya gaji yang saya terima” (rerata= 3.27) dan “besarnya tunjangan yang saya terima” (rerata= 3.41), sedangkan indikator tertinggi untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan terdapat pada item “saya bersahabat dengan orang-orang yang bekerja dengan saya” (rerata= 3.97) dan “kesempatan yang saya miliki untuk belajar hal-hal yang baru” (rerata= 4.03).

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *OCB*. Dengan adanya dukungan dari rekan kerja akan meningkatkan kinerja dari karyawan yang

mengarah pada adanya sikap *OCB* (Farrell & Finkelstein, 2011). Sikap *OCB* akan mempengaruhi karakteristik karyawan untuk membantu rekan kerja menyelesaikan tugas dari organisasi, walaupun pekerjaan tersebut bukan menjadi tugas tanggungjawabnya (Ladd & Henry, 2000; Farrell & Finkelstein, 2011; Ottu, Ayangeor & Umoren, 2017). Indikator terendah *OCB* terdapat pada item “saya menyerahkan laporan dan rencana kerja lebih awal daripada yang seharusnya” (rerata= 3.65) dan “saya membantu memberikan orientasi terhadap karyawan baru” (rerata= 3.79), sedangkan item indikator tertinggi terdapat pada “saya selalu berusaha maksimal memberikan kontribusi terbaik untuk perusahaan” (rerata= 4.12) dan “saya mau meluangkan waktu untuk membantu orang lain” (rerata= 4.15).

## **KESIMPULAN**

Temuan penelitian menyatakan dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja; kepuasan kerja dan dukungan rekan kerja berpengaruh terhadap *OCB*. Temuan berimplikasi agar pimpinan perusahaan dapat mendorong peningkatan item dukungan rekan kerja dan kepuasan kerja yang masih rendah seperti yang telah disebutkan pada bagian pembahasan. Hasil uji *sobel test* menunjukkan bahwa kepuasan kerja mampu memediasi dukungan rekan kerja terhadap *OCB* yang menandakan bahwa meningkatnya kepuasan kerja akan mendorong peningkatan terbentuknya sikap *OCB* karyawan pada organisasi. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel anteseden lain yang berpengaruh terhadap *OCB* dengan pemediasi kepuasan kerja, misalnya melibatkan variabel loyalitas (Ramadhanty & Kurniawan, 2020) serta komitmen organisasional (Yuliana & Kurniawan, 2020).

## **DAFTAR RUJUKAN**

Almazrouei, H. S., Zacca, R., Evans, J. M., & Dayan, M. (2018). Great expectations: The moderating role of pre-departure opinion on the relationship between organizational justice and expatriates' commitment and job satisfaction. *Journal of Global Mobility*, 6(2), 178–193. <https://doi.org/10.1108/JGM-07-2017-0031>

- Castro, C. B., Armario, E. M., & Ruiz, D. M. (2004). The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 15(1), 27–53. <https://doi.org/10.1108/09564230410523321>
- Chiaburu, D. S. (2008). Do coworkers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of lateral social influences in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.
- Crow, M. S., Lee, C., & Joo, J. (2012). Organizational justice and organizational commitment among South Korean police officers. An investigation of job satisfaction as a mediator. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 35(2), 402–423. <https://doi.org/10.1108/13639511211230156>
- Darmawati, A., & Indartono, S. (2015). Pengaruh kepuasan kerja terhadap organizational citizenship behavior dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 49–64. <https://doi.org/10.21831/jim.v12i2.11749>
- Farell, S. K., & Finkelstein, L. M. (2011). The impact of motive attributions on coworker justice perceptions of rewarded organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology*, 26(1), 57–69. <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9174-5>
- Foote, D. A., & Tang, T. L.-P. (2008). Job satisfaction and organizational citizenship behavior (OCB): Does team commitment make a difference in self-directed teams? *Management Decision*, 46(6), 933–947. <https://doi.org/10.1108/00251740810882680>
- Ladd, D., & Henry, R. A. (2000). Helping coworkers and helping the organization: The role of support perceptions, exchange ideology, and conscientiousness. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(10), 2028–2049. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2000.tb02422.x>
- Ladebo, O. J. (2008). Perceived supervisory support and organisational citizenship behaviours: Is job satisfaction a mediator? *South African Journal of Psychology*, 38(3), 479–488. <https://doi.org/10.1177/008124630803800303>
- Lin, J.-H., Wong, J.-Y., & Ho, C. (2015). The role of worktoleisure conflict in promoting frontline employees' leisure satisfaction: Examining the job demand control support model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 768–789. <https://doi.org/10.1108/IJCHM0320140155>
- Matijaš, & Brdovčak, M. M. & B. (2018). Job resources and satisfaction across gender: the role of work–family conflict. *Journal of Managerial Psychology*, 33(4–5), 372–385. <https://doi.org/10.1108/JMP-09-2017-0306>
- Mohamed, M. S., & Anisa, H. (2013). Job Engagement : Medical Transcription.

*SCMS Journal of Indian Management*, 10(1), 22–32.

- Novira, L., & Martono, S. (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Pada Perilaku Kewargaan Organasional dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 180–189.
- Nurdiana, L. (2014). Pengaruh Dukungan Supervisor dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Transfer Pelatihan Karyawan Mekanik. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 2(2), 675–686.
- Organ, D. W. (1988). *Issues in organization and management series. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Ottu, I., Ayangeor, J. I., & Umoren, A. (2017). Workplace Citizenship Behaviours : Optimising Roles of Co- Worker Relationship Maintenance , Workplace Incentives and Workplace Citizenship Behaviours : Optimizing Roles of Co Co- worker Relationship Maintenance , Workplace Incentives and Leadership Quali. *International Journal of Social Sciences*, 11(1), 68–81.
- Ramadhanty, A., & Kurniawan, I. S. (2020). Penguatan organizational citizenship behavior: Peran kepuasan kerja dan loyalitas. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 5(1), 37–44.
- Sambung, R. (1997). Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB-I dan OCB-O dengan dukungan organisasi sebagai variabel moderating. *Analisis Manajemen*, 5(2), 77–90.
- Saputro, A. B., & Kurniawan, I. S. (2020). Demographic characteristic and psychological empowerment on service orientation: A study in Yogyakarta, Indonesia. *HOLISTICA – Journal of Business and Public Administration*, 11(2), 63–73. <https://doi.org/10.2478/hjbpa-2020-0019>
- Taba, I. M. (2006). Mediating effect of work performance and organizational commitment in relationship between reward system to employees' work satisfaction. *Journal of Management Development*, 25(8), 1–11. <https://doi.org/10.1108/jmd.2006.02625haa.001>
- Yuliana, I., & Kurniawan, I. S. (2020). Memperkuat OCB: Peran kepemimpinan trilogy, kepuasan, dan komitmen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 4(2), 320–330. Retrieved from <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/365>