**HUBUNGAN ANTARA KEADILAN ORGANISASI DENGAN *WORK ENGAGEMENT* KARYAWAN *COFFEE SHOP* DI YOGYAKARTA**

***The Relationship Between Organizational Justice and Work engagement of Coffee shop Employees in Yogyakarta***

**Elvis Mardwi Sandalayuk**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[17081451@student.mercubuana-yogya.co.id](mailto:17081451@student.mercubuana-yogya.co.id)

0838-2144-7204

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keadilan organisasi dengan *work engagement* karyawan *coffee shop* di Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan yang positif antara keadilan organisasi dengan *work engagement* karyawan *coffee shop* di Yogyakarta. Jumlah subjek pada penelitian ini adalah 70 karyawan *coffee shop* di Yogyakarta, yang terdiri dari 28 karyawan yang berprofesi sebagai barista (40%), 15 karyawan yang berprofesi sebagai kasir (21%), dan 27 karyawan yang berprofesi sebagai waiters (39%). Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan skala *work engagement* dan keadilan organisasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0.675 (p<0.050). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara keadilan organisasi dengan *work engagement*. Dari hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R2) diketahui kontribusi keadilan organisasi terhadap *work engagement* yakni sebesar 45.5%. Sedangkan 54.5% yang mempengaruhi *work engagement* karyawan *coffee shop* dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**Kata kunci** : Keadilan organisasi, *work engagement*, karyawan *coffee shop*

**Abstract**

*This study aims to find the relationship between organizational justice and work engagement of coffee shop employees in Yogyakarta. The hypothesis proposed is that there is a positive relationship between organizational justice and work engagement of coffee shop employees in Yogyakarta. The numbers of subjects in this study were 70 coffee shop employees in Yogyakarta, consisting of 28 employees worked as baristas (40%), 15 employees worked as cashier (21%), and 27 employees worked as waiters (39%). Collecting data in this study used the scale of work engagement and organizational justice. The data analysis technique used is product moment correlation. Based on the results of data analysis, the correlation coefficient (rxy) = 0.675 (p<0.050). The results showed that there was a positive relationship between organizational justice and work engagement. From the results of the coefficient of determination (R2), it is found that the contribution of organizational justice to work engagement is 45.5%. Meanwhile, 54.5% of coffee shop employees work engagement is influenced by other factors.*

***Keywords*** *: Organizational justice, work engagement, coffee shop employees*

**PENDAHULUAN**

Salah satu fokus perhatian dalam dunia kerja yaitu faktor sumber daya manusia. Kualitas sumber daya manusia sangat berperan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Rendahnya kualitas sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pengembangan organisasi. Organisasi yang termasuk dalam kategori sukses adalah organisasi yang mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Oleh karena itu sumber daya manusia perlu dikelola dan dikoordinasikan dengan baik agar dapat bekerjasama sebagai satu kesatuan dalam mencapai tujuan organisasi. Susiawan dan Muhid (2015) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil, karena merupakan sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman.

Pesatnya pertumbuhan industri kuliner di Indonesia menjadikan peluang bisnis ini lebih menarik untuk ditekuni, salah satunya yaitu *coffee shop*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1998), kedai kopi (*Coffee shop*) adalah suatu tempat (kedai) yang menyajikan olahan kopi espresso dan kudapan kecil. Seiring perkembangannya, selain menyediakan kopi sebagai produk utama, kedai ini menyediakan makan kecil dan makanan berat. Kota Yogyakarta sebagai kota pelajar sekaligus kota pariwisata turut menjadikan usaha *coffee shop* ini menjadi salah satu bisnis yang paling diminati. Pernyataan ini didukung oleh data yang menunjukkan pada tahun 2017 jumlah kedai kopi di Kota Yogyakarta dan sekitarnya mencapai angka 1200 kedai. Jumlah tersebut merupakan angka tertinggi dibandingkan kota-kota besar terdekat seperti Semarang yang kurang lebih 700 kedai kopi dan Solo yang hanya 400 kedai kopi (HarianJogja.com, 2018). Tingginya jumlah bisnis *coffee shop* di Yogyakarta berdampak pada persaingan dagang yang ketat. Hal ini menuntut setiap *coffee shop* untuk memiliki karyawan yang kompeten dan memiliki kinerja yang baik.

Menurut beberapa pihak manager *coffee shop* di Yogyakarta bahwa setiap *coffee shop* memiliki 3 jabatan penting yaitu; barista, waiters/pelayan, dan kasir. Barista pada umumnya bertugas untuk menyiapkan berbagai jenis minuman, kemudian waiters bertugas membantu barista dalam menyiapkan pesanan dan mengantarkan pesanan tersebut ke meja konsumen, selanjutnya kasir dengan tugas utama untuk memastikan pesanan dengan konsumen dan melaporkan keuangan kepada atasan. Lingkungan kerja yang berhadapan langsung dengan konsumen menjadikan setiap karyawan *coffee shop* dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen, melayani dengan setulus hati dan memiliki antusiasme yang tinggi agar konsumen merasa senang. Setiap bulan karyawan diberikan jadwal lembur yang telah diatur oleh manager, sehingga karyawan harus memiliki kondisi fisik yang baik agar lebih produktif dalam bekerja.

Menurut Bakker, Schaufeli, Leiter, dan Taris (2008), perusahaan mengharapkan karyawan mereka untuk lebih proaktif, menunjukkan inisiatif, dan memiliki komitmen yang tinggi dalam bekerja. Dengan kata lain perusahaan membutuhkan karyawan yang penuh semangat dalam bekerja, dedikasi, dan absorpsi terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki semangat, dedikasi, dan absorpsi terhadap pekerjaannya dapat dikatakan sebagai karyawan yang *engaged*. Khan (dalam Pakasi, 2017) mengatakan bahwa, engagement berarti seseorang akan melibatkan fisik maupun psikologisnya agar dapat menunjukkan performansi yang baik dalam memerankan perannya dalam organisasi.

*Work engagement* adalah kondisi pikiran yang positif, memiliki motivasi, dan pandangan terhadap kondisi kerja yang ditandai dengan adanya semangat, dedikasi, dan penyerapan (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker, 2002). Menurut Bakker, Schaufeli, Leiter, dan Taris (2008) *work engagement* didefinisikan sebagai kondisi motivasi yang positif, memuaskan, afektif dari pekerjaan yang berhubungan dengan kesejahteraan yang dapat dilihat sebagai antipode pemadaman kerja. Lebih lanjut aspek dari *work engagement* menurut Bakker, Schaufeli, Leiter, dan Taris (2008) terdiri dari vigor yaitu ditandai dengan tingkat energi dan resiliensi mental yang tinggi saat bekerja, kemauan untuk memberikan usahanya dalam pekerjaannya, dan tidak mudah lelah, serta tekun bahkan saat menghadapi kesulitan, dedication kondisi yang ditandai dengan adanya perasaan terlibat yang sangat kuat pada diri karyawan dalam melakukan pekerjaannya, dan yang terakhir absorption yaitu kondisi yang mengacu pada konsentrasi secara penuh dan mendalam, tenggelam dalam pekerjaan di mana waktu berlalu terasa cepat dan kesulitan memisahkan diri dari pekerjaan, sehingga melupakan segala sesuatu di sekitarnya.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Gallup Organization tentang State of the Global Workplace tahun 2017, hanya 19% pekerja di Asia Tenggara (Kamboja, Indonesia, Malaysia, Myanmar, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam) yang feeling *engaged* dengan pekerjaannya. Ini berarti bahwa 81% pekerja di Asia Tenggara tidak *feeling* *engaged* dengan pekerjaannya. Kemudian survei yang dilakukan oleh Dale Carnegie (dalam Qubisa.com) pada tahun 2017 di Indonesia terdapat 25% tenaga kerja milenial (kelahiran 1980-2000) yang merasa *engaged*, 9% yang *disengaged*, dan 66% pekerja *partially* *engaged*. Survei ini juga menjelaskan bahwa hanya 1 di antara 4 tenaga kerja milenial di Indonesia yang *engaged*. Maka dapat disimpulkan bahwa *work engagement* karyawan di Indonesia masih tergolong rendah. Hal tersebut sesuai dengan karyawan yang bekerja pada salah satu *coffee shop* yang ada di Yogyakarta yang berkaitan dengan aspek vigor, dedication, dan absorption. Selain itu, bebarapa karyawan juga memberikan pernyataan bahwa salah satu alasan karyawan tetap bertahan berprofesi sebagai karyawan *coffee shop* karena untuk memenuhi kebutuhan dasar dan sulitnya mencari lapangan pekerjaan lain di masa pandemic sehingga mengharuskan karyawan untuk tetap bekerja sebagai karyawan *coffee shop*. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *coffee shop* mengalami masalah *work engagement*.

Bakker, Albrecht, dan Leiter (2011) berpendapat bahwa seharusnya karyawan memiliki rasa *engaged* yang tinggi terhadap pekerjaannya, karena karyawan yang memiliki *engaged* menghasilkan pekerjaan yang lebih produktif, lebih menguntungkan, lebih aman, lebih sehat, memiliki kecenderungan turnover yang rendah, tingkat absen yang minim, dan memiliki keinginan yang lebih kuat untuk memberikan usaha maksimal dalam pekerjaannya, sehingga dapat menunjang ketercapaian tujuan organisasi. Pernyataan tersebut didukung oleh Bakker dan Demerouti (2007) yang menunjukkan bahwa seorang pekerja yang *engaged* memiliki banyak efek yang positif. Pekerja yang *engaged* akan lebih terbuka terhadap informasi baru, lebih produktif, dan lebih memiliki keinginan untuk melakukan hal-hal yang lebih dari pada yang diharapkan. Selain itu, Bakker dan Leiter (2010) berpendapat bahwa rendahnya *work engagement* pada individu akan berdampak pada munculnya kelelahan kerja, stress kerja, beban kerja yang dianggap tinggi serta kondisi kerja yang buruk.

Bakker dan Demerouti (2008) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *work engagement* diantaranya adalah (1) *Job resources* (2) *Salience of Job resources*, dan (3) *personal resource*. Dari beberapa faktor tersebut peneliti tertarik dengan faktor *job resources* yang merujuk pada aspek organisasi dalam memenuhi tuntutan kerja yang berhubungan dengan fisik dan psikologis karyawan. Menurut Maslach (dalam Raditya, 2019) beberapa hal terkait psikologis karyawan yang dapat meningkatkan *work engagement* salah satunya dengan memperhatikan persepsi mereka agar lebih positif tentang keadilan organisasi. Pernyataan ini didukung oleh Ozer, Ugurluoglu, dan Saygili (2017) bahwa persepsi keadilan organisasi karyawan merupakan penentu signifikan tingkat keterikatan kerja (*work engagement*). Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratiwi dan Syahrizal (2019) bahwa keadilan organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap *work engagement* karyawan. Berdasarkan hal tersebut peneliti memilih keadilan organisasi sebagai variabel bebas terhadap *work engagement*.

Robbins dan Judge (2015) mengungkapkan bahwa keadilan organisasi merupakan keseluruhan persepsi karyawan mengenai apa yang adil dalam organisasi dan lingkungan kerja. Menurut Robbins dan Judge (2015) keadilan organisasi ini terdiri dari tiga dimensi, yakni: keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. Keadilan organisasi merupakan salah satu bahasan yang selalu dikaitkan pada keterlibatan dan keterikatan karyawan. Margaretha dan T. Elisabeth (2012) berpendapat bahwa keadilan organisasi merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap *work engagement* karyawan. Keadilan organisasi dipandang sebagai persepsi individu dan persepsi organisasi terhadap keadilan dan penerimaan perlakuan sebuah organisasi dan reaksi perilaku mereka sebagai suatu persepsi Aryee dkk (dalam Sekarwangi & Meiyanto, 2014). Kurnianingrum (2014) berpendapat bahwa setiap individu (karyawan) menginginkan adanya keadilan yang diberikan dari organisasi kepada mereka, demikian pula sebaliknya, mereka membandingkan apa yang sudah diberikannya kepada organisasi dengan yang telah diterima darinya, disisi lain organisasi membandingkan apa yang telah diterima dari individu dengan apa yang sudah diberikannya kepada seluruh karyawan. Kondisi yang seimbang antara apa yang diberikan dengan apa yang telah diperoleh akan menimbulkan persepsi yang sama akan keadilan dalam organisasi baik dari sisi karyawan maupun organisasi. Hal tersebut menjadikan keadilan organisasi memiliki hubungan yang berkaitan dengan *work engagement* karyawan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Anggraini, Nainggolan, dan Muslikah (2020) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara keadilan organisasi dengan *work engagement*, artinya semakin tinggi keadilan yang diberikan oleh organisasi, maka semakin tinggi rasa *engaged* karyawan.

**METODE**

Keadilan organisasi yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini merupakan suatu konsep yang dipersepsikan karyawan mengenai sejauh mana mereka diperlakukan secara adil oleh organisasi yang berkaitan dengan gaji, kesempatan, promosi dll. Keadilan organisasi diukur menggunakan skala keadilan organisasi yang disusun oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek keadilan organisasi menurut Robbins dan Judge (2015) yaitu, keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional. *Work engagement* yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah suatu keadaan positif individu yang berhubungan dengan pekerjaan, berkomitmen pada suatu organisasi, berkontribusi sesuai dengan perannya sebagai karyawan ditandai dengan adanya *vigor, dedication,* dan *absorption. Work engagement* dalam penelitian ini diukur menggunakan skala *work engagement* yang disusun oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek *work engagement* menurut Schaufeli, Salanova, Roma, dan Bakker (2002), yaitu *vigor, dedication,* dan *absorption*. Subjek dalam penelitian ini sebanyak 70 karyawan *coffee shop* di Yogyakarta.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala dalam bentuk pernyataan-pernyataan dan diminta untuk menyatakan kesesuaian atau ketidaksesuaian terhadap isi pernyataan (Azwar, 2012). Skala yang digunakan terbagi menjadi dua yaitu skala keadilan organisasi dan *work engagement*.

Hasil uji daya beda aitem untuk skala *work engagement* bergerak dari 0.343 sampai dengan 0.658 dengan koefisien reliabilitas *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.878. Kemudian hasil uji daya beda aitem untuk skala keadilan organisasi bergerak dari 0.339 sampai dengan 0.701 dengan koefisien reliabilitas *Cronbach’s Alpha* sebesar 0.912. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara statistik melalui uji *product moment*. *Product moment* digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara keadilan organisasi dengan *work engagement* karyawan *coffee shop* di Yogyakarta.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitin ini yang pertama kali dilakukan adalah uji asumsi (normalitas dan linieritas) dengan menggunakan teknik analisis model Kolmogorov-smirnov. Hasil uji normalitas pada variabel *work engagement* diperoleh nilai K-SZ = 0.090 dengan nilai signifikansi sebesar 0.200 (p > 0.050), yang berarti sebaran data normal. Hasil uji normalitas untuk variabel keadilan organisasi diperoleh nilai K-SZ = 0.067 dengan nilai signifikansi sebesar 0.200 (p > 0.050), yang berarti sebaran data normal. Selanjutnya hasil uji linieritas pada variabel *work engagement* dengan keadilan organisasi diperoleh nilai F = 84.166 (p ≤ 0.001), berarti *work engagement* dengan keadilan organisasi memiliki hubungan yang linier. Kemudian hasil analisis korelasi variabel dukungan sosial dengan kesepian diperoleh koefisien sebesar 0.675 (p<0.050) serta diperoleh nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0.455 menunjukkan bahwa variabel keadilan organisasi pada karyawan *coffee shop* memiliki kontribusi sebesar 45.5% terhadap kecenderungan tingginya *work engagement* karyawan dan sisanya 54.5% berhubungan dengan faktor lain.

Adapun hasil kategorisasi *work engagement* karyawan *coffee shop*, diketahui bahwa dari 70 subjek penelitian, terdapat 58 subjek (83%) yang memiliki *work engagement* pada kategori tinggi, sebanyak 12 subjek (17%) yang memiliki *work engagement* pada kategori sedang dan kategori rendah sebanyak 0 subjek (0%). Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa karyawan *coffee shop* yang menjadi subjek dalam penelitian ini memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi, karena mayoritas pernyataan yang dijawab yaitu sesuai dan sangat sesuai. Sedangkan hasil kategorisasi keadilan organisasi, diketahui bahwa dari 70 subjek penelitian, terdapat 57 subjek (81%) yang memiliki keadilan organisasi pada kategori tinggi, terdapat 13 subjek (19%) yang memiliki keadilan organisasi pada kategori sedang dan kategori rendah sebanyak 0 subjek (0%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki keadilan organisasi dengan kategori tinggi

Berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keadilan organisasi merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap *work engagement* karyawan *coffee shop*. Semakin baik persepsi keadilan organisasi maka semakin tinggi tingkat *work engagement* karyawan *coffee shop*, dan sebaliknya semakin buruk persepsi keadilan organisasi maka semakin rendah tingkat *work engagement* karyawan *coffee shop*.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara keadilan organisasi dengan *work engagement* karyawan *coffee shop* di Yogyakarta yang berarti hipotesis diterima. Diperoleh nilai koefisien korelasi (rxy) antara keadilan organisasi dengan *work engagement* sebesar r = 0.675 (p < 0.050). Hal ini menunjukan bahwa semakin baik keadilan organisasi yang dirasakan oleh karyawan *coffee shop* maka *work engagement* pada *karyawan coffee shop* akan cenderung tinggi, sebaliknya semakin buruk keadilan organisasi yang dirasakan oleh karyawan *coffee shop* maka semakin rendah *work engagement* pada karyawan *coffee shop.*

Saran yang diberikan terhadap subjek yang menjadi bagian dalam penelitian ini yaitu diharapkan agar dapat lebih membuka diri kepada perusahaan dan tetap berpikir positif, serta dapat menunjukkan kemampuan yang dimiliki sehingga atasan dapat menilai kemampuan karyawannya. Bagi perusahaan atau pimpinan *coffee shop* disarankan untuk meningkatkan dan mempertahankan *work engagement* pada karyawan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali lebih jauh tentang berbagai hal terkait dengan keadilan organisasi dan *work engagement* karyawan. Diharapkan peneliti selanjutnya mampu mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi *work engagement*.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anggraini, L. D., Nainggolan, E. E., & Muslikah, E. D. (2020). Hubungan antara keadilan organisasi dengan keterlibatan kerja pada PT.X Surabaya. *Jurnal Penelitian Psikologi.* Vol. 1 No. 02, Hal 190-201.

Bakker, A. B., Albrecht, S., & Leiter, M. (2011).Work engagement: Further reflections on the state of play. *European Journal of Work & Organizational Psychology*. 20. 74-88. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.546711>.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*. 22(3). 309-328. <https://doi.org/10.1108> /02683940710733115.

Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: an emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress,* 22(3), 187–200. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>.

Kurnianingrum, S. (2014). *Pengaruh dukungan organisasi, karakteristik pekerjaan dan keadilan organisasi terhadap employee Engagement*. Skripsi Fakultas ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Margaretha, M., & T. Elisabeth, C.S. (2012). Keadilan prosedural dan keadilan distributif sebagai prediktor employee engagement. *Jurnal Manajemen*. Vol.12 No.1, Hal. 103-114.

Nurwigati, H. K. (2018, 3 Maret). Penasaran berapa jumlah kedai kopi di jogja?. *Harian Jogja.* Diakses dari <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2018/> 03/03/510/899467/penasaran-berapa-jumlah-kedai-kopi-di-jogja.

Ozer, O., Ugurluoglu, O., & Saygili, M. (2017). Effect of organizational justice on work engagement healthcare sector of Turkey. *Journal of Health Management*, 19(1), 73–83. https://doi.org/10.1177/0972063416682562

Pakasi, J. S. (2017) *Hubungan antara iklim organisasi dan job engagement pada karyawan kontrak*. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.

Pratiwi, M. R., & Syahrizal. (2019). Pengaruh keadilan distributif dan keadilan prosedural terhadap keterikatan karyawan dengan persepsi dukungan organisasi sebagai variabel mediasi pada PT. Bangun Persada Kahuripan. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*. Vol.01 No.02 Hal. 34-43.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi*. Edisi 16. Jakarta. Salemba Empat.

Raditya, F. F. (2019). *Hubungan antara perceived organizational support dengan work engagement pada air traffic controller (ATC) di bandara Soekarno-Hatta Jakarta.* Skripsi thesis, Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21 No. 7 Hal. 600-619. Emerald Group

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach*.* *Journal of Happiness Studies*. Vol. 3. Hal. 71-92. <https://doi.org/> 10.1023/A:1015630 930326

Sekarwangi, E., & Meiyanto, S. (2014). Pengaruh stres kerja dan keadilan organisasi terhadap *employee engagement*. *Journal of Magister Profesi Psikologi Universitas Gadjah Mada*.

Susiawan, S., & Muhid, A. (2015). Kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *Jurnal Psikologi Indonesia*. Vol. 4 No.03 Hal. 304-313.