

### Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Pada BSI Region Medan

Yusti Laila<sup>1\*</sup>, Mutiah Khaira Sihotang<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara<sup>\*1, 2</sup>

<sup>\*1</sup>email: [yustilaila1466@gmail.com](mailto:yustilaila1466@gmail.com)

<sup>2</sup>email: [mutiahkhaira@umsu.ac.id](mailto:mutiahkhaira@umsu.ac.id)

#### Artikel Info

Received:	Revised:	Accepted:	Published:
July 04, 2022	August 06, 2022	September 02, 2022	October 27, 2022

**Abstract:** This study aims to determine the effect of financial inclusion and financial literacy on financial performance in the region medan BSI. The data collection technique in this study used a questionnaire, which is in the form of a data collection technique which is carried out by providing questions and written statements to respondents to be answered. The population in this study was all employees in the BSI medan Region. The sample was taken using a saturated sampling technique (total sampling) with a total of 17 employees. The data analysis techniques used in this study are Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Multicholinerity Test, Heteroskedasticity Test, t Test, f Test, r Test, Multiple Linear Regression using the help of SPSS. The obtained multiple linear equation  $Y = 5.327 + 0.444 + 0.438$ . The results showed that there was an influence of financial inclusion on financial performance with a value of  $sig = 0.041$  and  $t_{hitung} 2.256 > t_{tabel} 2,131$ , there was an effect of financial literacy on financial performance with a value of  $sig = 0.026$  and  $t_{hitung} 2,486 > t_{tabel} 2,131$ , simultaneously there is

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *financial inclusion* dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan pada BSI Region Medan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu berupa teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada BSI region medan. Sampel yang diambil menggunakan teknik sampling jenuh (total sampling) dengan jumlah karyawan 17 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji t, Uji f, Uji r, Regresi Linear Berganda dengan menggunakan bantuan SPSS. Persamaan linear berganda yang diperoleh  $Y = 5,327 + 0,444 + 0,438$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan dengan nilai  $sig = 0,041$  dan  $t_{hitung} 2,256 > t_{tabel} 2.131$ , ada pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja keuangan

an influence of financial inclusion and financial literacy on financial performance with a value of  $\text{sig} = 0.002$  and a calculation of 9.549. The value of R Square of 57.7% the remaining 42.3% is influenced by other variables that are not studied. The conclusion of the financial inclusion research affects financial performance, financial literacy affects finances, simultaneously financial inclusion and financial literacy affect financial performance in BSI Medan Region.

**Keywords:** *Financial Inclusion, Financial Literacy, Financial Performance.*

dengan nilai  $\text{sig} = 0,026$  dan  $t_{\text{hitung}} 2.486 > t_{\text{tabel}} 2.131$ , secara simultan ada pengaruh inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan dengan nilai  $\text{sig} = 0,002$  dan  $f_{\text{hitung}} 9.549$ . Nilai R Square sebesar 57,7% sisanya 42,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti. Simpulan penelitian inklusi keuangan berpengaruh terhadap kinerja keuangan, literasi keuangan berpengaruh terhadap keuangan, secara simultan inklusi keuangan dan literasi keuangan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada BSI Region Medan.

**Kata Kunci:** *Financial Inclusion, Literasi Keuangan, Kinerja Keuangan.*

### A. Pendahuluan

Inklusi keuangan menjadi sala satu topik yang hangat untuk diperbincangkan terutama dalam pembangunan global, secara garis besar inklusi keuangan dianggap sebagai sala satu alat kebijakan yang mendorong dalam pertumbuhan serta stabilitasan dalam mengurangi kemiskinan. Sedangkan pengertian inklusi keuangan menurut *The World Bank* dan *European Commision* merupakan suatu bentuk kegiatan penyuluhan dengan tujuan untuk menghilangkan segala hambatan baik dalam bentuk harga maupun non harga terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan maupun menggunakan layanan jasa keuangan (Nugroho, 2021).

Tujuan utama dari inklusi keuangan yaitu untuk mengurangi tingkat kemiskinan yang terjadi. Pentingnya inklusi keuangan ini dilihat dari fakta bahwa tidak semua penduduk memiliki akses terhadap sumber daya ekonomi sedangkan disaat yang bersamaan penduduk harus terus memenuhi kebutuhan hidupnya (Adriani & Wiksuana, 2018).

Beberapa peneliti seperti Jansen dan Hannig menyatakan bahawa inklusi keuangan merupakan upaya memasukkan masyarakat yang belum mengetahui atau

mengenal perbankan ke dalam sistem keuangan formal sehingga dengan begitu masyarakat memiliki kesempatan untuk mengenal dan menikmati jasa-jasa keuangan yang ada pada perbankan. Kemudian Sarma menyatakan bahwa inklusi keuangan adalah proses dalam mendapatkan jaminan kemudahan akses, ketersediaan layanan dan juga mendapatkan manfaat dari sistem layanan keuangan formal bagi seluruh masyarakat Indonesia (Mangkunegara, 2017).

Literasi keuangan tidak bisa dipisahkan dalam proses mengelola keuangan. Literasi keuangan erat kaitannya dengan manajemen keuangan, dimana semakin tinggi tingkat literasi keuangan seseorang maka semakin baik pula manajemen keuangan seseorang tersebut. Literasi keuangan akan mempengaruhi seseorang bagaimana menabung, meminjam, investasi dan mengelola keuangan. Ketika masyarakat memiliki literasi keuangan yang baik maka secara otomatis juga mampu memilih layanan keuangan yang tepat untuk dirinya sendiri (Pradita Tri Nugraheni, 2021)

Literasi keuangan yang baik akan memberikan informasi tentang produk, pemahaman resiko pada pelanggan, serta literasi keuangan yang baik pada masyarakat akan meningkatkan pemasukan pajak bagi pemerintah untuk memaksimalkan pembangunan infrastruktur dan fasilitas pelayanan publik. Tanpa memiliki literasi keuangan yang memadai, individu tidak dapat memilih produk tabungan atau investasi yang sesuai untuk dirinya dan akan berpotensi terkenanya resiko penipuan (Iqbal Hidayatulloh, 2020).

Kinerja keuangan merupakan suatu usaha formal untuk menilai efisiensi dan efektifitas perusahaan saat menghasilkan laba dan kas tertentu. Dengan pengukuran kinerja keuangan dapat dilihat peluang kemajuan dan perkembangan keuangan perusahaan. Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil jika perusahaan telah mencapai suatu kinerja tertentu yang telah ditentukan. Unsur dari kinerja keuangan adalah unsur yang berkaitan secara langsung dengan pengukuran kinerja perusahaan yang disajikan

pada laporan laba rugi, penghasilan yang bersih selalu digunakan sebagai ukuran kinerja atau sebagian dasar bagi ukuran lainnya (Nurudin, 2018).

## **B. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Yaitu kegiatan penelitian dalam usaha untuk mencapai kesimpulan atas hipotesis yang diajukan dengan melakukan analisis data-data kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada BSI Region Medan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solution).

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak. Adapun beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yaitu:

#### **a. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 16**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual	
N		17	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.52440520	
Most Extreme Differences	Absolute	.162	
	Positive	.122	
	Negative	-.162	
Test Statistic		.162	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.261	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.249
		Upper Bound	.272

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

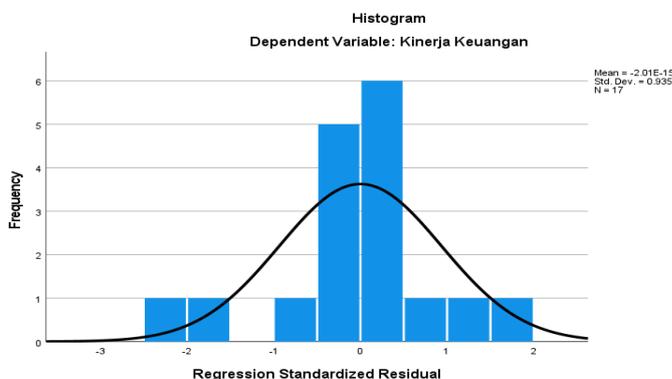
**Sumber: Data Penelitian (Diolah)**

Dasar pengambilan keputusan:

Jika nilai Sig > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal

Jika nilai Sig < 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa model garis regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal karena masing-masing variabel > 0.05.



**Gambar 3 Histogram**

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa grafik histogram menunjukkan pola berdistribusi normal, karena kurva memiliki kecenderungan yang berimbang, baik dari sisi kiri maupun dari sisi kanan.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independent. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai factor inflasi varian (*Variance Inflasi Facto/VIF*) tidak melebihi **10.00**.<sup>60</sup>

**Tabel 17**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		
Model	Collinaerity Statistics	
	Tolerance	VIF
Financial Inclusion	.831	1.203
Literasi Keuangan	.831	1.203
a. Dependent Variabel: Kinerja Keuangan		

**Sumber: Data Penelitian (Diolah)**

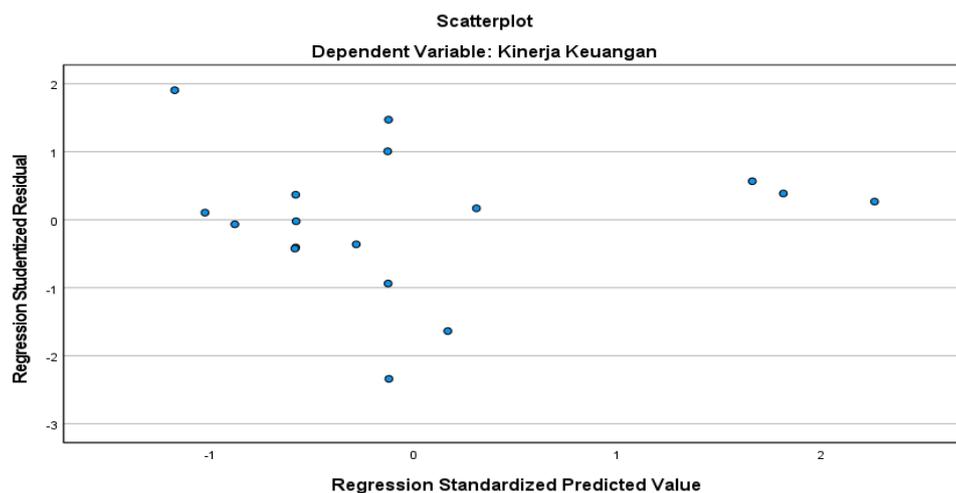
Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Melihat nilai Tolerance: jika nilai Tolerane lebih besar dari  $> 0,01$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.
- 2) Melihat nilai VIF: jika nilai VIF lebih kecil  $< 10,00$  maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas.

Variabel Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang ditemukan sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independent.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Jika variasi residual dari satu pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas.



**Gambar 4. Scatterplot**

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS)

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas meskipun terlihat berdempet dibagian titik-titik tertentu serta tersebar dibagian atas dengan demikian tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji Persial (Uji t)

Pengujian secara persial dari variabel-variabel independent terhadap variabel dependen untuk melihat arti dari masing-masing koefisien regresi berganda digunakan uji t.

**Tabel 18 Coefficients**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.327	8.651		.616	.548
	Financial Inclusion	.444	.197	.430	2.256	.041
	Literasi Keuangan	.438	.176	.474	2.486	.026

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

**Sumber : Data Penelitian (Diolah)**

Pada tabel diatas terdapat pengaruh inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan dengan diperoleh:

- a) Nilai sig inklusi keuangan  $0,041 < 0,05$ . Nilai  $t_{hitung}$  2.256 dengan derajat kebebasan (dk)  $n-2 = 17-2 = 15$  adalah 2.131, dengan demikian kriteria pengambilan keputusannya adalah: besarnya  $t_{hitung}$  2,256 >  $t_{tabel}$  2.131. maka berdasarkan ketentuan uji persial dapat disimpulkan hipotesis nol ( $H_{o1}$ ) ditolak dan ( $H_{a1}$ ) diterima yang berarti secara persial inklusi keuangan berpengaruh terhadap kinerja keuangan.
- b) Nilai sig literasi keuangan  $0,026 < 0,05$ . Nilai  $t_{hitung}$  2.486 dengan derajat kebebasan (dk)  $n-2 = 17-2 = 15$  adalah 2.131 dengan demikian

kriteria pengambilan keputusannya adalah: besarnya  $t_{hitung}$  2.486 >  $t_{tabel}$  2.131. maka berdasarkan ketentuan uji persial dapat disimpulkan hipotesis nol ( $H_{o1}$ ) ditolak dan ( $H_{a1}$ ) di terima yang berarti secara persial literasi keuangan mempengaruhi kinerja keuangan.

### b. Uji Simultan ( Uji F )

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau pengaruh antara variabel independent secara serentak terhadap variabel dependen digunakan uji F. hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan menggunakan uji F. Hasil uji secara simultan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 19. ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regressi on	139.097	2	69.548	9.549	.002 <sup>b</sup>
Residual	101.962	14	7.283		
Total	241.059	16			

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

b. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan, Financial Inclusion

### **Sumber Data Penelitian (Diolah)**

Dari tabel di atas terdapat pengaruh inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan dengan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  9.549 >  $F_{tabel}$  3.74 dengan probabilitas sig 0.002 < a 0.05 menunjukkan  $H_{o2}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, dapat disimpulkan ada pengaruh secara bersama-sama pada inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan.

**c. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi berfungsi untuk melihat sejauh mana keseluruhan variabel independent dapat menjelaskan variabel dependen. Berikut hasil pengujian statistiknya.

**Tabel 20**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 <sup>a</sup>	.577	.517	2.69870

a. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan, Financial Inclusion

**Sumber Data Penelitian (Diolah)**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,760 sedangkan R-Square adalah 0,577 atau 57,7%. Menunjukkan sekitar 57,7% variabel (Y) kinerja keuangan dapat dijelaskan oleh variabel inklusi keuangan (X1) dan literasi keuangan (X2) atau secara praktis dapat dikatakan bahwa kontribusi inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan adalah 57,7% sisanya 42,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**3. Regresi Linear Berganda**

Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 21**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
1							
	(Constant)	5.327	8.651	.616	.548		
	Financial Inclusion	.444	.197	.430	.041	.831	1.203

Literasi Keuangan	.438	.176	.474	2.486	.026	.831	1.203
----------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

*Sumber : Data Penelitian (Diolah)*

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi linear berganda yang dapat diformulasikan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_{1x1} + b_{2x2} + e$$

$$Y = 5,327 + 0,444 + 0,438 + e$$

Nilai a adalah 5,327 menunjukkan bahwa jika variabel independen yaitu inklusi keuangan dan literasi keuangan dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol). Maka kinerja keuangan adalah sebesar 5,327. Nilai koefisien regresi inklusi keuangan = 0,444 menunjukkan apabila inklusi keuangan mengalami kenaikan sebesar 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kinerja keuangan sebesar 4,44% nilai koefisien regresi literasi keuangan = 0,438 menunjukkan apabila literasi keuangan mengalami kenaikan 1% maka akan mengakibatkan meningkatnya kinerja keuangan sebesar 4,38%.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh inklusi keuangan terhadap kinerja keuangan

Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa inklusi keuangan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Sukaramai Kota Medan, hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t (persial) yaitu nilai t hitung = 2.256 > t tabel 2.131 dengan tingkat signifikan sebesar 0,041 < a = 0,05. Sehingga hipotesis yang pertama H1 menyatakan bahwa “ inklusi keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan” diterima.

Inklusi keuangan bertujuan untuk menghilangkan segala bentuk hambatan yang bersifat harga maupun non-harga terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan sehingga akan memberikan manfaat yang signifikan dalam peningkatkan ekonomi masyarakat terutama untuk daerah yang wilayahnya sulit untuk dijangkau.

### 2. Pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja keuangan

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa literasi keuangan berpengaruh terhadap kinerja keuangan pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Sukaramai Kota Medan, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji menggunakan metode analisis regresi linear berganda, dimana hasil uji t pada variabel literasi keuangan dengan nilai t hitung = 2.486 > t tabel = 2.131 dengan nilai signifikan sebesar  $0.026 < \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga hipotesis pertama menyatakan “ literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan” diterima.

Literasi keuangan dapat mempengaruhi cara berfikir seseorang tentang kondisi keuangan. Literasi keuangan juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan yang strategis bagi seseorang tentang pengelolaan keuangan yang baik. Dengan adanya literasi keuangan dapat memperbaiki pengetahuan seseorang dalam mengatasi suatu masalah dalam hal keuangan serta dalam mengambil keputusan dengan tepat dalam keuangan pribadi.

### 3. Pengaruh Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan Secara Simultan Terhadap Kinerja keuangan

Hasil penelitian dapat dilihat bahwa variabel literasi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan, dari hasil analisis regresi linear berganda variabel inklusi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Secara simultan variabel inklusi keuangan dan literasi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji F dimana  $F_{hitung}$

$9.549 > F_{tabel} 3.74$  dengan probabilitas  $\text{sig } 0.002 < \alpha 0.05$  menunjukkan  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara bersama-sama pada inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan.

Kinerja karyawan sebagai salah satu elemen utama yang dapat ditingkatkan apabila karyawan mengetahui apa yang diharapkan, kapan dapat berperan serta dinilai atas hasil kinerjanya didasarkan perilaku. Penilaian kinerja harus dilakukan secara adil dan tidak berpihak pada siapaun serta harus menggambarkan kinerja actual yang akurat. Dalam mewujudkan target yang ingin dicapai karyawan harus mempunyai motivasi yang tinggi agar keberhasilan dapat diraih. Intinya motivasi dijadikan sala satu cara untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, motivasi juga dapat menjadi penentu keberhasilan(Tirtayasa 2020).

#### D. Simpulan

Dari Hasil penelitian dapat dilihat bahwa variabel literasi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan, dari hasil analisis regresi linear berganda variabel inklusi keuangan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Secara simultan variabel inklusi keuangan dan literasi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara bersama-sama pada inklusi keuangan dan literasi keuangan terhadap kinerja keuangan.

#### E. Daftar Pustaka

Iqbal Hidayatulloh. (2020). *Pengaruh Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan, Dan Kemampuan Menyusun Laporan Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Umkm Kabupaten Tegal*.

Adriani, Diana, and I. Gst. Bgs. Wiksuana. (2018). "Inklusi Keuangan Dalam Hubungannya Dengan Pertumbuhan Umkm Dan Tingkat Kesejahteraan

Masyarakat Di Provinsi Bali.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7(12):6420. doi: 10.24843/ejmunud.2018.v07.i12.p02.

Nugroho, Muh Awal Satrio. (2021). “Peran Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM).” 1:116.

Mangkunegara. (2017). “Landasan Teori.” *Landasanteori.Com* (2012):72.

Pradita Tri Nugraheni. (2021). “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Perilaku Menabung Anggota Koperasi Di Purbalingga (Studi Kasus Pada Koperasi Syariah).”

Nurudin, Muhammad. (2018). “Analisis Rasio Likuiditas Dan Rasio Profitabilitas Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Pada PT. Indofood Sukses Makmur, Tbk Tahun 2014-2016).” *Journal of Chemical Information and Modeling* 110(9):1689–99.

Tirtayasa, Satria. (2020). “Pengaruh Motivasi, Disiplin, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu.” *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(1):120–35. doi: 10.30596/maneggio.v3i1.4866.