

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja (Tambah jurnal utama)

Robbins dan Judge (2021) dalam bukunya mendefinisikan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima oleh karyawan dan jumlah yang seharusnya diterima berdasarkan apa yang mereka yakini. Menurut Tangkilisan (2005), kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan, yang dapat dilihat dari visi pekerjaannya. Abdurrahmat (2006) juga mengemukakan, kepuasan kerja merupakan suatu bentuk sikap emosional dari karyawan yang menunjukkan sikap menyenangkan dan mencintai pekerjaan yang dilakukannya.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu pernyataan emosional yang positif tentang hasil pekerjaan atau pengalaman kerja. Sifat pekerjaan dan lingkungan kerja yang dapat diterima oleh seorang individu mungkin tidak dapat diterima oleh orang lain, misalnya beberapa orang mungkin menyukai lingkungan kerja yang bersifat kantoran, sementara orang lain mungkin lebih menyukai lingkungan kerja yang memerlukan untuk terjun ke lapangan. Umumnya, karyawan juga menginginkan pertumbuhan mereka dengan pertumbuhan organisasi sebagai tujuan jangka panjang mereka. Mereka ingin menjalani proses

seperti pelatihan, rotasi pekerjaan, penguasaan pekerjaan, yang mana sebagai bagian dari proses pengembangan karir mereka (Farrukh et. al, 2019).

2.1.2 Aspek Kepuasan Kerja

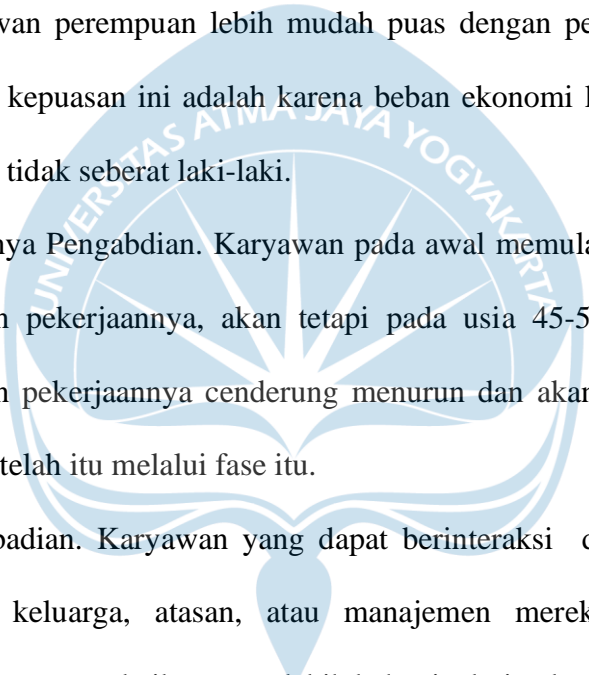
Menurut pendapat Prestawan (2010), ada beberapa aspek yang berhubungan dengan kepuasan kerja, diantaranya adalah:

1. Aspek psikologis, yang berkaitan dengan psikologi karyawan meliputi minat, keselamatan kerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan.
2. Aspek fisik mengacu pada kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pekerja, termasuk jenis pekerjaan, pengaturan jam kerja, pengaturan istirahat, kondisi ruangan, suhu, pencahayaan, pertukaran udara, kondisi kesehatan, termasuk. pekerja dan usia.
3. Aspek sosial mengacu pada interaksi sosial antara karyawan dan atasan mereka, dan antara karyawan yang memiliki berbagai bentuk pekerjaan atau hubungan keluarga.
4. Aspek ekonomi berkaitan dengan keselamatan dan kesejahteraan karyawan, meliputi gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas, sistem dan jenjang promosi.

2.1.3 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Terdapat tiga faktor utama menurut Akhyadi (2015) yang dapat memengaruhi kepuasan kerja, adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang berkaitan dengan pegawai

- 
- a. Usia. Karyawan yang berusia lebih tua atau senior merasa lebih puas bila dibandingkan dengan karyawan yang lebih muda. Hal ini dikarenakan kehidupan karyawan senior cenderung lebih mapan dan mereka telah memperoleh apa yang diinginkan.
 - b. Jenis kelamin. Karyawan perempuan umumnya memiliki tuntutan dan harapan yang lebih rendah daripada karyawan laki-laki. Oleh karena itu, karyawan perempuan lebih mudah puas dengan pekerjaannya. Salah satu alasan kepuasan ini adalah karena beban ekonomi karyawan perempuan dinilai tidak seberat laki-laki.
 - c. Lamanya Pengabdian. Karyawan pada awal memulai karier merasa puas dengan pekerjaannya, akan tetapi pada usia 45-55 rasa puas mereka dengan pekerjaannya cenderung menurun dan akan menjadi meningkat lagi setelah itu melalui fase itu.
 - d. Kepribadian. Karyawan yang dapat berinteraksi dengan atasan, rekan kerja, keluarga, atasan, atau manajemen mereka dan membangun hubungan yang baik merasa lebih bahagia daripada mereka yang tidak.
 - e. Ketergantungan. Karyawan yang memiliki tanggungan keluarga yang sedikit cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada karyawan dengan tanggungan keluarga yang besar.
 - f. Ambisius. Jika kinerja dan aspirasi karyawan tidak sesuai dengan pekerjaan yang ada, maka akan menimbulkan ketidakpuasan.
 - g. Kemampuan psikis. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan jika karyawan tersebut memiliki tingkat disabilitas intelektual yang tinggi

dibandingkan dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk suatu pekerjaan tertentu.

2. Faktor yang berkaitan dengan perusahaan
 - a. Gaji. Upah atau gaji yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan usaha yang dikeluarkan oleh karyawan
 - b. Rasa aman. Apabila karyawan merasa aman secara ekonomi, sosial, dan psikologis dari pekerjaannya, maka hal itu dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi di antara karyawan.
 - c. Kesempatan promosi. Apabila karyawan telah mengeluarkan kinerja dan kemampuannya secara maksimal tetapi perusahaan tidak memberikan promosi atas usahanya tersebut, maka hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan di antara karyawan.
 - d. Pemimpin. Karyawan merasa puas dan loyal kepada pemimpin apabila seorang pemimpin memiliki sikap yang suportif, adil, dan berwawasan luas, karena sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya dapat berubah sesuai dengan sikap pemimpinnya.
3. Faktor yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri
 - a. Kondisi kerja. Karyawan menyukai pekerjaan mereka dan memberikan energi maksimal ketika kondisi kerjanya tepat. Cahaya, ventilasi, kelembaban udara, suhu, kebersihan, lokasi, dan hal lain yang berhubungan positif dengan kepuasan kerja.

- b. Keterampilan. Pekerjaan yang membutuhkan keterampilan menciptakan rasa kepuasan yang kuat di antara karyawan. Makna pekerjaan, status dan tanggung jawab dipengaruhi oleh keterampilan kerja. Semakin banyak pekerja terampil yang ada, semakin puas karyawan tersebut.
- c. Relasi dengan rekan kerja. Semakin banyak karyawan terhubung dengan rekan kerja, semakin banyak hubungan pribadi dan sosial yang mereka bangun, yang dapat berkontribusi pada kepuasan kerja.
- d. Tempat Kerja. Karyawan dapat merasa puas dengan pekerjaannya apabila tempat kerjanya dekat dengan fasilitas umum seperti pusat perbelanjaan, fasilitas media, fasilitas hiburan, fasilitas transportasi dan berbagai fasilitas lain yang mudah dijangkau.
- e. Pekerjaan itu sendiri. Ketika perusahaan melakukan rotasi pekerjaan, karyawan dapat mencoba pekerjaan lain dan menambah kemampuan baru. Karyawan dapat merasa puas karena mereka tidak hanya melakukan pekerjaan yang sama secara terus-menerus.

2.2 Dukungan Pemimpin

2.2.1 Definisi Dukungan Pemimpin

Dukungan pemimpin adalah situasi di mana individu mendapat perhatian khusus dari manajer atau pemimpinnya. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mendapat pelatihan dari pimpinan berarti telah mendapat dukungan dari pimpinan (Anang, 2016). Dapat disimpulkan bahwa dukungan pemimpin adalah sejauh mana pemimpin memberikan dorongan dan motivasi kepada karyawannya dalam meningkatkan potensi diri dan menerapkan kemampuan karyawan di tempat

kerja. Dukungan pemimpin juga didefinisikan sebagai sejauh mana pemimpin mendorong partisipasi dalam pelatihan, inovasi, dan perolehan pengetahuan serta memberikan pengakuan kepada karyawan yang terlibat dalam kegiatan (Prabu, 2016).

Dukungan pemimpin menghasilkan perasaan wajib bagi karyawan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, meningkatkan komitmen terhadap organisasi dan berharap kinerja tinggi akan diperhatikan dan dihargai. Hal ini masuk akal karena fakta bahwa atasan atau pemimpin adalah manajer organisasi dan seharusnya menunjukkan unsur-unsur kepemimpinan. Selain itu, hierarki organisasi akan membentuk hubungan antar pemimpin dan anggota yang menjalankannya sebagai bagian dari proses kerja untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Perlu dicatat bahwa dalam suatu organisasi, manajer pada saat yang sama adalah karyawan yang secara bersamaan melapor ke pemimpin yang berbeda (Farrukh et. al).

Dukungan pemimpin juga menimbulkan perasaan bagi karyawan untuk menjaga kesejahteraan organisasi yang diwujudkan dalam bentuk tindakan yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Dukungan pemimpin dipengaruhi oleh pengalaman yang dimiliki individu, serta pengamatan tentang kehidupan organisasi sehari-hari dalam memperlakukan seseorang. Dalam hal ini sikap pemimpin terhadap ide-ide yang dikemukakan oleh karyawan, respon karyawan yang mengalami masalah dan perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan dan kesehatan karyawan merupakan tiga aspek yang menjadi perhatian utama karyawan.

2.2.2 Indikator Dukungan Pemimpin

Karyawan mengharapkan pimpinan memberikan dukungan agar setiap orang dapat bekerja secara maksimal untuk mencapai tujuan bersama. Dukungan pemimpin merupakan persepsi karyawan bahwa dia dihargai dan diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan tempat dia bekerja. Ketika pemimpin memperhatikan dan menghargai upaya yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan perusahaan, individu akan merasa bahwa pemimpin memberikan dukungan kepada mereka.

Robbins dan Judge (2021) menyatakan bahwa indikator dukungan pemimpin adalah: (1) memberikan nasehat dan dorongan untuk mengikuti pelatihan; (2) mendorong partisipasi dalam pelatihan, inovasi, dan peningkatan pengetahuan; (3) memberikan pengakuan kepada karyawan yang terlibat dalam kegiatan. Hasil penelitian Ismail, Alam, & Roshanti (2017) menunjukkan bahwa dukungan dari pimpinan dan pemimpin terhadap penerapan keterampilan dan pengetahuan baru akan mendorong individu untuk menerapkannya dalam pekerjaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Menurut Hendri & Ramadhania (2010) dalam banyak penelitian juga ditemukan bahwa keberhasilan tahapan dalam proses peningkatan kinerja dipengaruhi oleh karakteristik lingkungan kerja (dukungan organisasi) seperti dukungan kepemimpinan, dukungan karyawan lainnya, teknologi dukungan, dan pengembangan keahliannya.

2.3 Loyalitas Karyawan

2.3.1 Definisi Loyalitas Karyawan

Robbins dan Judge (2021) berpendapat bahwa loyalitas merupakan suatu kemauan oleh individu dalam organisasi untuk menjaga dan mengamankan organisasinya. Hasibuan (2011) menyatakan bahwa loyalitas adalah salah satu unsur yang dapat digunakan perusahaan dalam melakukan penilaian karyawan, yang diantaranya mencakup kesetiaan terhadap pekerjaan dan jabatan dalam perusahaan. Loyalitas karyawan dapat dilihat dari kesediaan karyawan dalam membela dan menjaga organisasi dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab, baik di dalam maupun di luar organisasi.

Menurut Reichheld dalam Utomo (2002), kemudahan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan pemilik organisasi dipengaruhi oleh tingginya loyalitas karyawan di organisasi tersebut. Sebaliknya, organisasi yang tingkat loyalitas karyawannya rendah akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan oleh pemilik organisasi.

Jadi, elemen utama dari loyalitas adalah kepercayaan karyawan terhadap nilai-nilai organisasi dan karenanya, mereka memiliki keinginan yang kuat untuk bersama organisasi. Seorang karyawan yang loyal terhadap organisasi bekerja lebih giat di tempat kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Hal ini merupakan faktor penting yang mempertahankan karyawan dalam organisasi (Farrukh et. al, 2019)

2.3.2 Aspek Loyalitas Karyawan

Menurut Siswanto (2002), aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dititikberatkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan, antara lain:

1. Taat pada peraturan. Perusahaan menerapkan kebijakan untuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan agar ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Kebijakan ini dilakukan untuk membentuk rasa kedisiplinan yang dapat menguntungkan organisasi.
2. Tanggung jawab pada perusahaan. Karyawan memiliki konsekuensi yang berupa karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugas dari pekerjaan tersebut. Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik akan membentuk kesadaran bertanggungjawab dan keberanian karyawan terhadap risiko atas apa yang telah dilakukan.
3. Kemauan untuk bekerja sama. Dengan melakukan kerja sama, tujuan dari perusahaan dapat lebih mudah dicapai apabila dilakukan secara kelompok daripada secara individual.
4. Rasa memiliki, Karyawan yang mempunyai rasa memiliki terhadap perusahaan membuat karyawan menjadi memiliki sikap untuk bertanggungjawab terhadap perusahaan. Karyawan juga secara sukarela akan menjaga perusahaan, sehingga akan terbentuk rasa loyalitas dalam mencapai tujuan perusahaan.

5. Hubungan antar pribadi. Loyalitas kerja yang tinggi membuat karyawan memiliki sikap yang fleksibel mengenai hubungan antar pribadi, diantaranya hubungan sosial antar karyawan, hubungan harmonis diantara karyawan dan atasan, kemudian situasi kerja dan sugesti dari rekan kerja.
6. Kesukaan terhadap pekerjaan. Perusahaan harus dapat menyadari bahwa karyawan yang bekerja untuk perusahaan juga manusia seutuhnya. Karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan senang hari dapat dilihat dari indikator keunggulan karyawan dalam bekerja dan karyawan yang tidak pernah menuntut apa yang diterima di luar upah pokok.

2.3.3 Faktor Loyalitas Karyawan

Steers dan Porter (2003) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang memengaruhi timbulnya loyalitas karyawan, diantaranya adalah

1. Karakteristik pribadi, loyalitas karyawan dapat dipengaruhi oleh karakter pribadi yang meliputi usia, jenis kelamin, ras, sifat dan kepribadian, tingkat pendidikan, prestasi yang telah dicapai, dan masa kerja.
2. Karakteristik pekerjaan, yang meliputi tantangan kerja, kesempatan berinteraksi sosial, identifikasi tugas, umpan balik terhadap tugas yang diberikan, stress kerja, *job enrichment*, dan kecocokan tugas. Karyawan yang merasa cocok dengan pekerjaannya cenderung lebih loyal dengan perusahaan karena pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kemampuannya.
3. Karakteristik desain perusahaan, dapat dilihat dari internal perusahaan itu sendiri. Internal dari perusahaan meliputi tingkat formalisasi,

desentralisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, yang dapat ditunjukkan melalui

4. Pengalaman yang diperoleh dari pekerjaan, yang dapat berupa rasa percaya terhadap perusahaan, sikap positif terhadap perusahaan, dan merasa aman.

2.4 Hotel Ahava Magelang

Hotel Ahava Magelang merupakan hotel yang beralamat di Jalan Sriwijaya No. 450, Rejowinangun Utara, Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah. Hotel ini didirikan pada tanggal 21 Maret 2016 dan masih beroperasi hingga sekarang. Hotel ini memiliki 49 karyawan yang bekerja dengan sistem *shift*. Hotel ini merupakan perusahaan keluarga dengan CEO selaku pemilik dan founder dari hotel ini yang bernama Sofian Darmawan. Berikut merupakan logo dari Hotel Ahava Magelang.



Gambar 2.1

Logo Hotel Ahava Magelang

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Farrukh et al. (2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan, *mutual trust*, dan *leadership support* terhadap loyalitas karyawan di industri perhotelan Arab Saudi. Variabel independen dari penelitian ini adalah kepuasan kerja dan rasa saling percaya. Sedangkan untuk variabel dependen terdapat loyalitas karyawan, dan ditambah dukungan pemimpin sebagai variabel pemediasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas karyawan dipengaruhi oleh variabel kepuasan karyawan. Sedangkan variabel rasa saling percaya hanya sedikit memengaruhi loyalitas karyawan. Kemudian dukungan pemimpin secara signifikan dapat membuat karyawan dapat menjadi loyal terhadap perusahaan. Namun, dukungan pemimpin tidak dapat memediasi antara hubungan kepuasan kerja dan rasa saling percaya terhadap loyalitas karyawan.

Penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan dari karyawan hotel Saudi Arabia, tepatnya Makkah, Medina, Riyadh, dan Abha. 700 kuesioner disebar dan peneliti mendapatkan 384 kuesioner yang dikembalikan. Kemudian pengolahan data dilakukan dengan menggunakan model partial least square atau PLS melalui software SmartPLS versi ketiga. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan variabel kepuasan karyawan dan rasa saling percaya sebagai variabel independen, loyalitas karyawan sebagai dependen, dan dukungan pemimpin sebagai variabel mediasi. Perbedaan dari kedua penelitian tersebut adalah pada objek penelitian dan metode dalam pengolahan data.

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Dukungan Pemimpin

Berdasarkan dari penelitian terdahulu (Farrukh et al., 2019), ditemukan bahwa kepuasan kerja secara positif memengaruhi dukungan pemimpin. Penjelasan dari penemuan ini adalah bahwa ketika karyawan merasa puas, mereka akan menunjukkan perilaku positif, termasuk dalam perilaku kerja. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Hendri, 2019), ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap performa karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Perilaku kerja yang positif dapat berupa adanya motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tanggung jawab dengan bekerja secara efektif. Akibatnya, pemimpin sebagai bagian dari organisasi akan cenderung memberikan dukungan kepada karyawan sebagai bentuk timbal balik atas kerja keras karyawan dan juga untuk mendorong karyawan agar dapat bekerja lebih giat daripada sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dalam (Eisenberger et. al., 1986) bahwa terdapat hubungan yang signifikan dari kepuasan kerja terhadap *Perceived Organizational Support*. Dikatakan pula bahwa pemimpin memiliki peran sebagai pemediasi bagi organisasi sehingga pemimpin memiliki kewajiban untuk memberikan dukungan yang diperlukan guna memastikan bahwa tujuan organisasi dapat tercapai. Dapat disimpulkan, karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya akan cenderung memiliki performa yang baik, dan membuat pemimpin dapat tergerak untuk memberi dukungan kepada karyawan agar pekerjaannya dapat dilakukan dengan lebih efektif.

H1: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap dukungan pemimpin

2.6.2 Pengaruh Dukungan Pemimpin terhadap Loyalitas Karyawan

Dalam penelitian oleh (Farrukh et al, 2019), dukungan pemimpin memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas karyawan karena pemimpin merupakan agen organisasi yang memiliki peran penting terhadap kemajuan organisasi, termasuk dalam meningkatkan kualitas SDM dalam organisasi. Kemudian pada penelitian oleh (Anjam & Ali, 2016) disebutkan bahwa pemimpin yang memberi dukungan positif kepada karyawan memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas karyawan. Pemimpin diharap dapat mendukung karyawannya baik dalam lingkungan kerja maupun kehidupan pribadinya, seperti contoh dalam lingkungan kerja yaitu memberi fasilitas pekerjaan sesuai yang dibutuhkan dan memberikan waktu bekerja yang fleksibel. Sedangkan untuk kehidupan pribadi karyawan yaitu dapat memberikan tempat penitipan anak maupun sesuatu yang menyangkut antara masalah keluarga dan pekerjaan (Farrukh, et al., 2019).

H2: Dukungan pemimpin berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan

2.6.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Pada penelitian oleh (Farrukh et. al., 2019), terdapat hubungan yang positif antara pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan, yang artinya apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, maka kemungkinan karyawan untuk loyal terhadap perusahaan akan tinggi. Penemuan ini didukung pula pada penelitian

oleh (Phuong & Vinh, 2020) dan (Jigjiddorj, 2020) ditemukan pula hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan. Disebutkan bahwa semakin karyawan merasa puas, maka karyawan akan semakin loyal terhadap perusahaan. Loyalitas karyawan terhadap organisasi dapat dipertahankan dengan meningkatkan kepuasan karyawannya, sehingga hal ini dapat berpengaruh positif terhadap performa organisasi.

H3: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

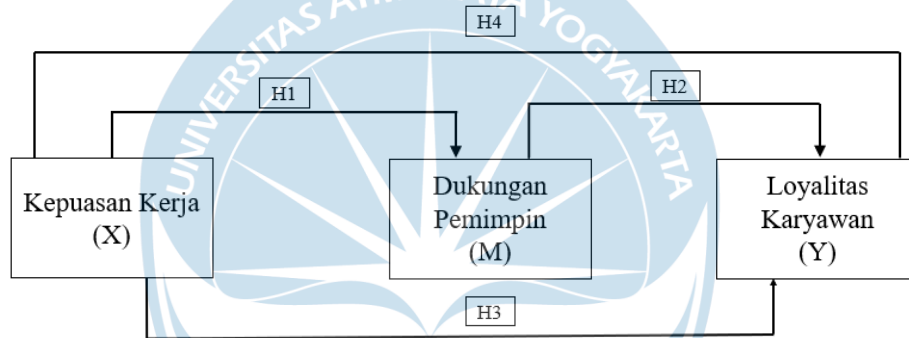
2.6.4 Dukungan Pemimpin Pemediasi Pengaruh antara Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Farrukh et al, 2019), ditemukan bahwa dukungan pemimpin tidak dapat memediasi hubungan antara kepuasan kerja, *mutual trust*, dan loyalitas karyawan, karena tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara dukungan pemimpin dan loyalitas karyawan. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja dan *mutual trust* adalah unsur yang bersifat pribadi bagi pemegangnya, dalam penelitian ini yaitu karyawan. Karyawan akan secara inisiatif menunjukkan loyalitasnya kepada organisasi tanpa perlu adanya pengaruh dari unsur lain, contohnya pimpinan. Namun, dalam penelitian ini hanya akan digunakan satu variabel yaitu kepuasan kerja. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Farrukh et al., 2019), dukungan pemimpin secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kemudian dukungan pemimpin pun secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas karyawan. Hal ini didukung dengan penelitian yang menguji hubungan antara loyalitas karyawan dengan kepuasan, dukungan

pemimpin, tunjangan, kerja sama, lingkungan kerja, dan pelatihan kerja, yang dilakukan oleh (Prabhakar, 2016) pada sektor bank yang ada di Singapura, ditemukan bahwa apabila terdapat level yang tinggi pada seluruh variabel tersebut, maka level dari loyalitas karyawan pun akan tinggi pula.

H4: Dukungan pemimpin secara positif dan signifikan memediasi pengaruh antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

2.7 Kerangka Penelitian



Gambar 2.2 Kerangka Penelitian diadopsi dari jurnal utama