

ILLUSION OF CONTROL DAN FAKTOR DEMOGRAFI DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN INVESTASI

Chricela Natalia Joseph

Dosen Dakultas Ekonomi
Universitas Kristen Indonesia Maluku

Abstract: *One of financial behavior influenced by psychology factor is the tendency to believe of someone that they can control or influence the outcome which impossible to control, that called Illusion of control. Illusion of control can be occurred when an individual has misinterpretation of the control degree which they have where is not same as the situation and outcome. In financial behavior relating to foreign currency is known that illusion of control relatively have no relation to the foreign currency. The purpose of the research was to observe whether demography factors have relation with illusion of control in trading foreign currency. Research subject used was customers of PT. Millennium, branch of Jakarta who is living in Salatiga. Data used was primary data by distributing questioner to the respondents. Analysis tool used was t-test by using SPSS 16.00 for Windows Program. relation between demography factors with illusion of control behavior in trading foreign currency.*

Keywords: *Illusion of control, demography factors.*

PENDAHULUAN

Dalam teori pengambilan keputusan didasari oleh konsep kepuasan, bahwa ini individu dapat menentukan meningkatnya atau menurunnya utilitas dalam upaya meningkatkan kepuasan. Berdasarkan konsep ini, setiap tindakan individu bertujuan untuk memaksimalkan jumlah utilitas untuk mencapai kepuasan. Demikian halnya pengambilan keputusan investasi oleh investor dilakukan secara rasional dalam rangka memaksimalkan utilitasnya. Para investor secara rata-rata memanfaatkan informasi akuntansi keuangan sebagai pertimbangan dalam keputusan investasinya. (Puspitaningtyas, 2012).

Konsep mengenai investor (individu) yang rasional dalam teori pengambilan keputusan bermakna bahwa dalam mengambil keputusan, tindakan yang dipilih adalah tindakan yang akan menghasilkan utilitas (*utility*) tertinggi yang diharapkan (Puspitaningtyas, 2012). Penelitian-penelitian yang dilakukan selama beberapa dekade terakhir menunjukkan bahwa investor seringkali bertindak secara tidak rasional dan seringkali ditemukan fenomena dalam pasar modal dan pasar keuangan yang bertentangan dengan teori keuangan standar (teori keuangan tradisional). Dalam teori keuangan tradisional ini mengabaikan aspek-aspek psikologis dalam proses

pengambilan keputusan investor (Ricciardi dan Siman, 2000). Adanya alasan ini, perilaku investor banyak yang tidak bisa dijelaskan dalam konteks teori keuangan tradisional. Menyadari ketidakmampuan teori keuangan tradisional (*traditional finance*) untuk menjelaskan anomali dalam fenomena pasar uang dan pasar modal, maka para peneliti mulai mengaitkan fenomena yang ada dengan aspek perilaku (*behavioral finance*).

Salah satu perilaku keuangan yang dipengaruhi oleh faktor psikologi adalah kecenderungan seseorang untuk percaya bahwa mereka dapat mengontrol atau paling tidak dapat mempengaruhi hasil yang jelas-jelas mereka tidak bisa, yang biasa dikenal dengan nama *Illusion of Control*. *Illusion of Control* terjadi ketika individu salah menafsirkan derajat kendali yang mereka miliki melebihi dari situasi dan hasil. Sebagai contoh, dalam permainan dadu diamati bahwa ketika individu melempar dadu akan sangat sulit menginginkan angka lebih besar yang keluar, tetapi lebih mudah menginginkan angka lebih kecil (Henslin dalam Roberts 2004).

Studi mengenai faktor demografi dilakukan oleh Bhandari dan Deaves (2006) dengan responden anggota dana pensiun yang mendekati masa purnabakti dan berencana untuk melakukan investasi dengan pensiun yang diterima. Dalam penelitian tersebut, responden yang memiliki tingkat pendidikan atau pengetahuan lebih dari rata-rata memiliki kepastian dalam hal investasi, tetapi responden cenderung kurang percaya diri dalam mengelola aset yang dimiliki. Misalnya, seseorang yang memiliki pendidikan di bidang investasi akan mengambil keputusan investasi dengan mempertimbangkan aspek imbalan dan resiko yang ditimbulkan. Selain pendidikan, faktor pengalaman juga yang dimiliki, akan membuat responden lebih percaya diri dalam berinvestasi. Dalam penelitian ini juga disebutkan bahwa tingkat pendidikan yang sama, responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki tingkat kepercayaan diri lebih besar dibandingkan perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa, faktor *gender* juga menjadi salah satu penyebab perilaku individu yang berani mengambil resiko. Faktor demografi adalah bagian yang melekat pada individu dan mampu untuk mempengaruhi individu dalam pengambilan keputusan keuangan dalam berinvestasi. Perbedaan karakteristik demografi dari investor menyebabkan investor merasa lebih kompeten dalam memahami informasi keuangan yang ada (Graham et.al 2005).

Merujuk pada latar belakang tersebut, kemudian penelitian ini akan meneliti *illusion of control* dan faktor demografi pada pengambilan keputusan investasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengambilan Keputusan Investasi

Salah satu faktor yang sangat penting dalam berbagai hal kehidupan adalah pengambilan keputusan. Bagi para pemodal atau investor kesuksesan atau keberhasilan dalam berinvestasi adalah tergantung pada pengambilan keputusan yang dilakukan karena hal ini berdampak pada manfaat atau *return* yang akan diperoleh. Oleh karena itu dinamika pengambilan keputusan telah diteliti dan berkembang menjadi ilmu yang mengandung teori-teori tentang *decision science* atau pengambilan keputusan dalam

berbagai jenis dan lingkungan kehidupan masyarakat. Salah satu teori tersebut yang kemudian menjadi bagian dari berbagai disiplin ilmu seperti psikologi, manajemen, ekonomika, akuntansi dan sosiologi (Plous, 1993). Dalam proses pengambilan keputusan ada dua pendekatan yang bisa dilakukan yaitu pendekatan rasional (*rational approach*) dan pendekatan irrasional (*behavioral approach*).

Pendekatan irrasional atau sering disebut juga dengan pendekatan *behavioral* yaitu pendekatan keperilakuan, dimana pendekatan ini saat ini dikembangkan dalam berbagai ilmu misalnya ekonomika, keuangan, pasar, akuntansi, psikologi bahkan sosiologi.

Illusion Of Control

Investor pasar modal saat ini cenderung melakukan sendiri transaksi portofolio mereka. Jika dalam beberapa tahun lalu para investor biasanya mempercayakan investasi mereka kepada manajer portofolio, saat ini mereka cenderung melakukan sendiri. Landasan perilaku investor ini didasari oleh dua asumsi, yaitu mereka cenderung beranggapan dapat membuat keputusan yang rasional, serta keyakinan mereka atas prediksi yang dibuat.

Istilah *illusion of control* sendiri pertama kali dikemukakan oleh Langer pada tahun 1975 dalam *journal of personality and social psychology*. *Illusion of control* dapat diartikan sebagai fenomena dimana seseorang percaya bahwa dia (seakan-akan) bisa mengendalikan lingkungan sekitarnya walaupun pada kenyataan yang sebenarnya tidak (Langer, 1975). Dimasa lalu banyak investor mempercayakan dananya kepada salah satu institusi keuangan, dan keputusan menetapkan investasi diambil oleh manajer investasi profesional. Sekarang investor lebih memilih untuk mengambil keputusan sendiri berdasarkan interpretasi yang diyakininya benar. Semakin tinggi *illusion of control* semakin sering atau semakin aktif investor dalam mengambil keputusan investasi.

Demografi

Demografi merupakan gambaran umum dari individu, yang dapat menunjukkan kondisi individu atau kelompok dalam sebuah penelitian. Menurut United Nations Multilingual Demographic, yaitu demografi merupakan studi ilmiah tentang kependudukan yang berkaitan dengan jumlah atau ukuran penduduk, struktur serta perkembangan penduduk. Demografi membantu untuk melihat perbedaan perilaku individu dalam menghadapi suatu keadaan, dalam hal ini adalah preferensi risiko pengambilan keputusan investasi. Demografi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam menghadapi keputusan yang berisiko (Fillbeck, Hatfield & Horvath, 2005; Massa & Simonov, 2005; Bhandari & Deaves, 2006). Sebagai contoh, faktor pengalaman yang dimiliki seorang investor dapat mempengaruhi perilaku dalam pengambilan keputusan yang berisiko.

Dalam penelitian Graham dkk (2005) menjelaskan bahwa persepsi kompetensi seorang investor dipengaruhi oleh karakteristik dari investor tersebut. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perbedaan karakteristik demografis dari investor menyebabkan investor merasa lebih kompeten dalam memahami informasi keuangan dan peluang

yang ada disana. Demografi dirasa memiliki peran terhadap perilaku individu ketika menghadapi suatu keputusan yang dimiliki dampak finansial dan perbedaan faktor demografi dapat memunculkan perbedaan pada perilaku seseorang. Berbagai macam indikator demografi, namun yang akan digunakan untuk melihat kecenderungan perilaku *illusion of control*, yaitu:

Gender

Gender atau jenis kelamin adalah perbedaan atas laki-laki dan perempuan. Istilah *gender* pertama kali diperkenalkan oleh Robert Stoller(1968), untuk memisahkan ciri-ciri manusia yang didasarkan oleh pendefenisian yang bersifat sosial budaya dan berdasarkan ciri fisik biologis. Laki-laki cenderung mengandalkan rasio sementara perempuan cenderung lebih mengandalkan emosi. Dalam penelitian yang dilakukan Bhandari dan Deaves (2006), Johansson dkk (2009), Mittal dan Vyas (2009) menyebutkan bahwa *gender* akan mempengaruhi keputusan yang diambil individu dalam menghadapi risiko.

Status Perkawinan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Barber dan Odean (2001) status perkawinan mempengaruhi keputusan keuangan dengan tingkatan sebagai berikut, laki-laki yang belum menikah adalah orang dengan tingkat kepercayaan diri yang berlebihan, setelah itu laki-laki yang sudah menikah, wanita yang sudah berkeluarga dan yang terakhir adalah wanita yang belum berkeluarga.

Pengalaman

Pengalaman merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertindak laku baik dari pendidikan formal maupun non-formal atau bisa diartikan sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi. Melalui pengalaman individu akan mengetahui cara untuk mengatasi setiap masalah yang sama dari kajian sebelumnya (Azwar 1995). Seseorang dikatakan memiliki pengalaman, jika sebelumnya telah dapat mengatasi masalah dengan baik dalam situasi dan kondisi yang serupa. Faktor pengalaman inilah yang dirasa dapat membuat individu menjadi emosional dalam berkeputusan. Pengalaman yang dimiliki sebelumnya dirasa cukup untuk seseorang dalam mengelola sesuatu yang memiliki risiko. Seorang investor yang telah mendapatkan keuntungan atas aset yang diinvestasikan, akan merasa memiliki peluang yang lebih besar untuk memperoleh berulang pada investasi berikutnya karena adanya faktor pengalaman.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang hendak menggambarkan secara lengkap dan menyeluruh tentang kecenderungan *illusion of control* dan faktor demografi dalam pengambilan keputusan investasi.

Penelitian ini juga mempergunakan data primer (*primary data*) yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian (Supramono & Utami, 2004). Pengumpulan data menggunakan metode survey dengan teknik kuesioner. Kuesioner disajikan dalam bentuk *hard copy* sebanyak 45 lembar sesuai dengan jumlah nasabah PT. Millenium cabang Jakarta yang berdomisili di Salatiga. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan bantuan *Site Manager* PT. Millenium cabang Jakarta di Salatiga. Hal tersebut terjadi karena kebijakan yang dimiliki oleh PT. Millenium mengenai terjaganya kerahasiaan data nasabah terhadap pihak lain.

Perhitungan analisis data menggunakan uji one-simple test untuk melihat kecenderungan *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas dan untuk melihat apakah ada keterkaitan faktor demografi dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Perhitungan dalam analisis ini dilakukan dengan bantuan komputer paket *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh nasabah PT. Mellinium, cabang Jakarta yang berdomisili di Salatiga dengan total 45 nasabah, diperoleh karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, status perkawinan, tahun investasi, modal awal, peningkatan modal dan pengalaman.

Tabel 1 memaparkan tentang karakteristik responden, dan dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu sebesar 30 orang, daripada responden perempuan sebesar 15 orang. Sebagian responden berusia antara 20 sampai dengan 29 tahun yaitu sebanyak 35 responden (77.9%). Data menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini masih tergolong ke dalam usia produktif dan senang mencoba sesuatu yang baru seperti berinvestasi dalam investasi valuta asing (valas) atau *forex*.

Hasil yang diperoleh dari pendidikan terakhir, dilihat bahwa 41 responden (91.12%) dengan pendidikan terakhir strata satu dan mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa yang sedang melakukan studi lanjut di jenjang strata dua sebesar 23 responden (51.11%). Sedangkan dari status perkawinan menunjukkan bahwa sebagian responden belum menikah yaitu 36 responden (80%), hal ini dikarenakan umur responden yang relatif masih muda.

Tabel 1 menunjukkan pula bahwa sebagian responden memulai investasi valas antara tahun 2004 sampai dengan 2014 sebesar 38 responden (84.44%) dan sisa memulai investasi diatas tahun 2014. Sedangkan modal awal responden dalam melakukan trading forex berkisar antara 10 juta sampai dengan 20 juta sebesar 21 responden (46.67%). Data juga memperlihatkan bahwa terjadi peningkatan modal oleh 25 responden (55.56%) dan sisanya tidak ingin menaikkan modal dengan alasan belum berani mengambil resiko.

Sebagian besar responden memulai trading valas tanpa pengalaman sebelumnya yaitu sebesar 33 responden (73.33%). Hal ini memberikan pengertian mayoritas nasabah PT. Millenium Salatiga berinvestasi secara autodidak dengan mengandalkan informasi-informasi yang didapat dari broker, brosur, teman dan internet.

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	66,67
	Perempuan	15	33,33
Usia	20-29	35	77.9
	30-39	6	13.3
	40 – 49	2	4.4
	50 ke atas	2	4.4
Pendidikan Terakhir	S1	41	91,12
	S2	2	4,44
	S3	2	4,44
Pekerjaan	Mahasiswa	23	51,11
	Pegawai Swasta	12	26,67
	Pegawai Negeri	3	6.6
	Lain-lain	7	15.56
Status Perkawinan	Belum Menikah	36	80
	Menikah	9	20
Tahun Investasi	2004-2014	38	84.44
	> 2014	7	15.56
Modal awal	< 10.000.000	17	37.78
	10.000.000-20.000.000	21	46.67
	< 20.000.000	7	15.56
Peningkatan Modal	Ya	25	55.56
	Tidak	20	44.44
Pengalaman	Ya	12	26.67
	Tidak	33	73.33

Sumber: Data primer diolah.

Keterkaitan Faktor Demografi dengan Sikap *Illusion of Control* dalam Pengambilan Keputusan Investasi

Faktor demografi yang akan digunakan untuk melihat keterkaitan dengan sikap *illusion of control* yaitu gender, status perkawinan dan pengalaman. Persoalan penelitian

akan dijawab dengan menggunakan *crosstabulation* dan uji *chi square*. Untuk melihat keterkaitan ini akan dipaparkan di dalam tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2
Crosstabulation Serta Pengujian *Chi Square*
Faktor Demografi

Gender		Tidak Illusion of Control	Illusion of Control	Total
	Perempuan	4	11	15
	Laki-laki	3	27	30
	Total	7	38	45
		Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
	Pearson Chi-Square	5.000	1	.025
	N of Valid Cases	45		
Status Perkawinan		Tidak Illusion of Control	Illusion of Control	Total
	Belum Menikah	7	29	36
	Menikah	0	9	9
	Total	7	38	45
		Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
	Pearson Chi-Square	16.200	1	.000
	N of Valid Cases	45		
Pengalaman		Tidak Illusion of Control	Illusion of Control	Total
	Pengalaman	2	6	8
	Belum Pengalaman	5	32	37
	Total	7	38	45
		Value	Df	Asymp. Sig. (2-sided)
	Pearson Chi-Square	18.689	1	.000
	N of Valid Cases	45		

Sumber: hasil pengolahan data SPSS, 2014.

Tabel di atas menunjukkan bahwa laki-laki dalam pengambilan keputusan trading valas cenderung mengalami sikap *illusion of control* dari pada perempuan, tepatnya berjumlah 27 responden laki-laki dan 11 responden wanita. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa adanya keterkaitan gender dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas karena nilai *pearson chi-square* sebesar 5.000 lebih besar dari kai_{tabel} sebesar 3.84. Selain itu, dapat dilihat juga dari nilai sig sebesar 0.025 yang lebih kecil dari 0.05. Dapat disimpulkan bahwa laki-laki lebih cenderung mengalami sikap *illusion of control* dibandingkan dengan perempuan dan juga adanya keterkaitan *gender* dan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas.

Berdasarkan tabel diketahui bahwa responden yang telah menikah lebih kecil jumlahnya terkategori mengalami sikap *illusion of control* dibandingkan dengan yang

belum menikah yaitu sebesar 9 responden yang sudah menikah dan 29 responden yang belum menikah. Kemudian untuk pengukuran status perkawinan menunjukkan nilai *pearson chi-square* sebesar 16.200 lebih besar dari kai_{tabel} sebesar 3.84, ini berarti adanya keterkaitan status perkawinan dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Hal sama juga dapat dilihat dari nilai sig yang lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0.000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang belum menikah lebih cenderung mengalami sikap *illusion of control* dibandingkan dengan yang sudah menikah dan juga adanya keterkaitan antara status perkawinan dan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas.

Faktor demografi terakhir yaitu pengalaman menunjukkan bahwa responden yang belum mempunyai pengalaman lebih banyak terkategori mengalami sikap *illusion of control* dibandingkan yang sudah pengalaman, sebesar 32 responden yang belum pengalaman dan 6 responden yang sudah pengalaman. Kemudian untuk pengukuran pengalaman menunjukkan nilai *pearson chi-square* sebesar 18.689 lebih besar dari kai_{tabel} sebesar 3.84, ini berarti adanya keterkaitan pengalaman dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Hal yang sama juga dapat dilihat pada nilai sig sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian dapat adanya keterkaitan faktor demografi yang terakhir yaitu pengalaman dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas.

PEMBAHASAN

Kemudian hasil penelitian untuk keterkaitan faktor demografi (*gender*, status perkawinan dan pengalaman) dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Faktor demografi pertama yaitu *gender* menunjukkan bahwa laki-laki cenderung mengalami sikap *illusion of control* dari pada perempuan dan juga adanya keterkaitan *gender* dengan *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh Bhandari dan Deaves (2006), Mittal dan Vyas yang menyebutkan bahwa *gender* akan mempengaruhi keputusan yang diambil individu dalam menghadapi resiko. Selanjutnya, menurut Odean (2001) menyatakan bahwa faktor demografi berupa jenis kelamin merupakan variabel yang mempengaruhi sikap *illusion of control* dalam melakukan trading valas.

Faktor demografi yang kedua yaitu status perkawinan menunjukkan bahwa responden yang belum menikah cenderung mengalami sikap *illusion of control* dari pada responden yang sudah menikah dan juga adanya keterkaitan antara status perkawinan dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Hasil penelitian untuk faktor demografi yang kedua, tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Barber dan Oden (2001) yaitu status perkawinan mempengaruhi keputusan keuangan.

Pengalaman adalah faktor demografi yang terakhir menunjukkan bahwa ada keterkaitan pengalaman dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan keuangan. Dari hasil penelitian faktor demografi dapat disimpulkan bahwa faktor demografi mempunyai keterkaitan dengan sikap *illusion of control* dalam

pengambilan keputusan trading valas. Hal ini sejalan dengan penelitian Graham dkk (2005) yang menjelaskan bahwa persepsi kompetensi seorang investor dipengaruhi oleh karakteristik dari investor tersebut. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa perbedaan karakteristik demografis dari investor menyebabkan investor merasa lebih kompeten dalam memahami informasi keuangan dan peluang yang ada. Selain itu menurut pandangan dari Kalson dan Norden (2007) investor yang memiliki pengalaman yang lebih akan sering melakukan perdagangan di pasar modal.

KESIMPULAN

Hasil temuan dari penelitian menunjukkan bahwa faktor demografi yaitu *gender*, status perkawinan dan pengalaman dikaitkan dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Faktor demografi pertama yaitu *gender* menunjukkan bahwa laki-laki cenderung mengalami sikap *illusion of control* dari pada perempuan dan juga adanya keterkaitan *gender* dengan *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Faktor yang kedua yaitu status perkawinan menunjukkan bahwa responden yang belum menikah cenderung mengalami sikap *illusion of control* dari pada responden yang sudah menikah dan juga adanya keterkaitan antara status perkawinan dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas. Yang terakhir adalah pengalaman menunjukkan bahwa ada keterkaitan pengalaman dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan keuangan. Dari hasil penelitian faktor demografi dapat disimpulkan bahwa faktor demografi mempunyai keterkaitan dengan sikap *illusion of control* dalam pengambilan keputusan trading valas.

DAFTAR PUSTAKA

- Langer, E. (1975), “ The Illusion of Cotrol,” *Journal of Personality and Social Psychology*, 32,311-328.
- Plous, S., 1993. *The Psychology of Judgment and Decision Making*. McGraw- Hill, Inc
- Puspitaningtyas, Zarah dan Agung W Kurniawan (2012). *Prediksi Tingkat Pengambalian Investasi Berupa Devidend Yield Berdasarkan Analisis Financial Ratio*. Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, Vol. 16, No. I, hal. 89-98.
- Nofsinger, J. R (2005). *The Psychology of Investing*. Pearson, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Pengurus Besar PGRI (2006), “Apa Itu Gender?”; Diunduh tgl 29 Maret 2014 dari <http://www.scribd.com/doc/2591144/-Konsep-Gender>
- Supramono & Utami, I (2004). *Desain Proposal Pnelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Supramono, dkk (2010). *Desain Penelitian Keuangan Berbasis Perilaku*. Salatiga: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.