

Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara

Tiyanus Hulu¹, Jakaria Sihombing², Toman Sony Tambunan³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen Medan,
Jl. Sutomo No.4A, Perintis, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara
tiyanus.hulu@student.uhn.ac.id

Abstract

This research aims to investigate the influence of work conflict and work stress on employee performance in the context of the work environment. Data was collected through surveys and interviews with employees from various industrial sectors. The research results show that there is a significant relationship between the level of work conflict and work stress and employee performance. High work conflict tends to reduce employee performance, while high levels of work stress also have a negative impact on performance. Factors such as social support, conflict management, and stress management programs emerge as mitigating factors that can help improve employee performance in dealing with work conflict and stress. These findings have important implications for human resource management in efforts to improve employee well-being and productivity in challenging work environments.

Keywords: Work Conflict, Work Stress, Employee Performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dalam konteks lingkungan kerja. Data dikumpulkan melalui survei dan wawancara terhadap karyawan dari berbagai sektor industri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat konflik kerja dengan stres kerja dan kinerja karyawan. Konflik kerja yang tinggi cenderung menurunkan kinerja karyawan, sedangkan tingkat stres kerja yang tinggi juga berdampak negatif terhadap kinerja. Faktor-faktor seperti dukungan sosial, manajemen konflik, dan program manajemen stres muncul sebagai faktor mitigasi yang dapat membantu meningkatkan kinerja karyawan dalam menghadapi konflik dan stres kerja. Temuan ini mempunyai implikasi penting bagi manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan di lingkungan kerja yang penuh tantangan

Kata kunci: Konflik Kerja, Stress Kerja, Kinerja Karyawan

Copyright (c) 2024 Tiyanus Hulu, Jakaria Sihombing, Toman Sony Tambunan

✉ Corresponding author: Tiyanus Hulu

Email Address: tiyanus.hulu@student.uhn.ac.id (Jl. Sutomo No.4A, Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara)

Received 11 January 2024, Accepted 17 January 2024, Published 23 January 2024

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Tujuan suatu perusahaan tidak akan berjalan jika karyawannya tidak ada, meskipun ada alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan. Oleh sebab itu manusia/karyawan sangat diperlukan dalam menjalankan aktifitas perusahaan. Karyawan menjadi pemeran utamanya sebuah organisasi, karena mempunyai pemikiran, perasahaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Suatu perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memiliki karyawan dengan kinerja terbaiknya untuk memajukan perusahaan itu sendiri. Menurut (Mulyadi 2015:63) kinerja hasil kerja yang dicapai oleh pekerjaan atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu upaya

untuk meningkatkan kinerja.

Konflik kerja dan stress kerja merupakan dua variabel yang saling berkaitan karena konflik kerja akan menyebabkan seseorang mengalami stress kerja apabila tidak dapat mengelola konflik kerja akan mengakibatkan seseorang mengalami stress kerja apabila tidak dapat mengelola konflik yang terjadi di lingkungan kerjanya. stress kerja dapat terjadi dimana saja, tidak hanya di perusahaan yang sudah besar, biasanya stress kerja terjadi karena seseorang dikejar untuk mencapai target tertentu.

PT Jasa Raharja memiliki karyawan yang dibagi dengan beberapa bagian atau divisi. Sumber daya manusia yang handal dan kompeten merupakan faktor penting untuk keunggulan bersaing pada PT Jasa Raharja, sehingga pengembangan kompetensi sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan untuk mencapai visi dan misi PT Jasa Raharja. Didalam melakukan penilaian kinerja karyawan, perusahaan harus memilih standar penilaian kinerja sendiri, sehingga penilaian kinerja karyawan di perusahaan dapat dilakukan se-objektif mungkin.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ketika magang di kantor PT Jasa Raharja penurunan kerja yang terjadi pada karyawan terjadi karena mereka tidak mendapatkan perhatian ataupun empati dari kepala kantor dan menjadikan aktivitas waktu pelayanan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan. Kurangnya perhatian dari kepala kantor menjadi masalah yang dihadapi, bahwa masih adanya karyawan yang belum bisa menunjukkan kinerja yang baik dan disiplin kerja yang masih rendah dikarenakan tata tertib yang kurang tegas dalam implementasinya. Indikasi tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya karyawan yang datang terlambat ke kantor, disamping sering datang terlambat karyawan sering mangkir dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan juga ada karyawan yang sering tidak masuk kerja tanpa ijin yang jelas.

Fenomena lain yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT Jasa Raharja adalah Kepala Kantor yang dilihat kurang memiliki kedekatan kepada karyawan yang dipimpinya dan juga kurangnya pemberian motivasi kepada karyawan bawahannya, rendahnya motivasi kerja dikarenakan oleh adanya ketidaktepatan dalam pemberian tugas sehingga karyawan kurang memberikan respon positif terhadap pekerjaan serta beban kerja yang sangat tinggi mengakibatkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Tingkat disiplin kerja karyawan dan motivasi kerja karyawan akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan. Perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik bila pengelolaan karyawan dalam kedisiplinan dan motivasi terhadap karyawan tidak dikelola dengan sebaik-baiknya.

METODE

Menurut Sugiyono (2017, hal. 81) "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah seluruh dari jumlah populasi yaitu 130 orang.

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan cara sebagai berikut :

1. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpul data apabila peneliti ingin menggunakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam, dengan cara bertanya langsung kepada pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara adapun pimpinan serta karyawan yang diwawancarai yaitu pada bagian Humas dan SDM.
2. Studi dokumentasi yaitu mempelajari/menelaah dokumen-dokumen yang ada di instansi yang berhubungan dengan judul penelitian ini. Adapun dokumen yang saya dapat dari perusahaan tersebut antara lain data mengenai struktur organisasi dan jumlah karyawan tetap.
3. Daftar Pertanyaan (Questioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan dalam bentuk angket ditujukan kepada para karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero).

Cabang Sumatera Utara dengan menggunakan *skala likert*. Dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi yaitu :

Tabel 1. Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan	Nilai
1	Sangat Setuju/SS	5
2	Setuju/S	4
3	Kurang Setuju/KS	3
4	Tidak Setuju/TS	2
5	Sangat Tidak Setuju/STS	1

Sumber: Juliandi, dkk (2015, hal. 77)

Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

N = banyaknya pasangan pengamatan

r = Koefisien Korelasi antara variabel x dan variabel y

X = Jumlah pengamatan variabel X

Y = Jumlah pengamatan variable Y

n = Banyaknya pasangan pengamatan

x^2 = Jumlah Kuadrat X

y^2 = Jumlah Kuadrat Y

Penelitian yang disimbolkan dengan alpha (α). Umumnya dalam penelitian sosial nilai alpha (α) yang di pilih adalah 0,05.

Maka, diketahui jika nilai $Sig < \alpha 0,05$, sehingga suatu item instrumen yang diuji korelasinya adalah valid. Dan jika nilai $Sig > \alpha 0,05$, maka suatu item instrumen yang diuji korelasinya adalah tidak valid. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan validitas data sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan (Y)

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Pertanyaan 1	0.722	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 2	0.651	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 3	0.491	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 4	0.683	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 5	0.714	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 6	0.396	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 7	0.429	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 8	0.480	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 9	0.444	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 10	0.312	0.001<0.05	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari 10 butir pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan ternyata semua pernyataan mempunyai nilai yang valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Stres Kerja

Pertanyaan	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Pertanyaan 1	0.714	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 2	0.630	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 3	0.777	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 4	0.669	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 5	0.667	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 6	0.206	0.031<0.05	Valid
Pertanyaan 7	0.455	0.000<0.05	Valid
Pertanyaan 8	0.555	0.000<0.05	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari 10 butir pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan ternyata semua pernyataan mempunyai nilai yang valid.

Selanjutnya untuk menguji reliabilitas menggunakan teknik *CrobbachAlpha* dengan rumus :

$$\left[\frac{[k]_r}{(k-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Sumber: Juliandi, dkk (2015, hal.82)

Dimana :

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

σ_t^2 = Varian total

Dengan kriteria menurut juliandi, dkk (2015, hal. 83) yaitu : Jika nilai koefisien reliabilitas > 0,6 maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.

HASIL DAN DISKUSI

Dalam penelitian ini, metodologi penelitian yang digunakan melibatkan penggunaan sampel yang merupakan bagian dari seluruh populasi, yang berjumlah 130 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi dokumentasi, dan daftar pertanyaan (questionnaire) dengan skala likert. Skala likert terdiri dari lima opsi, dimana setiap pertanyaan dinilai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Validitas setiap pertanyaan diuji menggunakan rumus korelasi dengan kriteria nilai signifikan (Sig) kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan apakah suatu pertanyaan valid atau tidak. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan untuk variabel kinerja karyawan, konflik, dan stres kerja memiliki nilai korelasi yang valid. Selanjutnya, untuk menguji reliabilitas, digunakan teknik *Crohnbach Alpha* dengan kriteria reliabilitas baik jika nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,6. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel (kinerja karyawan, konflik, dan stres kerja) memiliki nilai reliabilitas yang baik.

Proses analisis data melibatkan uji asumsi klasik, termasuk uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya, dilakukan analisis jalur untuk menganalisis pengaruh variabel konflik terhadap stres kerja, konflik terhadap kinerja karyawan, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dari hasil analisis jalur, ditemukan bahwa pengaruh langsung variabel konflik terhadap stres kerja, konflik terhadap kinerja karyawan, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan memiliki koefisien jalur yang signifikan (< 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tersebut adalah signifikan.

Secara keseluruhan, metodologi penelitian ini dapat dianggap valid dan reliabel, dan hasil

analisis data memberikan pemahaman yang mendalam terkait pengaruh antar variabel yang diteliti.

Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Pengaruh langsung variabel konflik terhadap stres kerja memiliki koefisien jalur yang signifikan ($< 0,05$), menunjukkan bahwa adanya konflik dapat memengaruhi tingkat stres kerja karyawan secara langsung. Pengaruh langsung variabel konflik terhadap kinerja karyawan juga memiliki koefisien jalur yang signifikan ($< 0,05$), menunjukkan bahwa konflik dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Pengaruh langsung variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan memiliki koefisien jalur yang signifikan ($< 0,05$), menunjukkan bahwa stres kerja dapat memengaruhi kinerja karyawan secara langsung.

Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Pengaruh tidak langsung (indirect effect) antara variabel konflik, stres kerja, dan kinerja karyawan dapat dijelaskan melalui variabel mediator (X2). Namun, untuk analisis lebih lanjut diperlukan perhitungan koefisien jalur dan uji signifikansi yang melibatkan variabel mediator. Hasil analisis ini memberikan pemahaman mendalam tentang hubungan antar variabel yang diteliti, dengan mengungkapkan dampak langsung dan tidak langsung dari konflik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya, penelitian ini juga melibatkan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan validitas hasil analisis. Semua variabel menunjukkan hasil yang sesuai dengan asumsi klasik, memvalidasi kesahihan analisis yang dilakukan. Dengan demikian, temuan dari analisis data ini dapat dijadikan dasar untuk memberikan rekomendasi atau saran terkait upaya perbaikan atau pengelolaan konflik dan stres kerja di lingkungan kerja, dengan tujuan meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

Hasil penelitian ini memberikan dasar untuk menyusun rekomendasi dan implikasi yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta mengelola konflik dan stres kerja. Beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan antara lain:

1. **Pelatihan Manajemen Konflik:** Perusahaan dapat mengadakan pelatihan manajemen konflik bagi para pemimpin dan karyawan. Pelatihan ini dapat membantu mereka dalam mengidentifikasi, mencegah, dan menangani konflik secara efektif, sehingga tidak berdampak negatif pada kinerja.
2. **Program Manajemen Stres:** Implementasikan program manajemen stres di lingkungan kerja. Program ini dapat mencakup strategi untuk mengelola stres, peningkatan kesadaran akan faktor penyebab stres, dan promosi gaya hidup sehat untuk mengurangi stres.
3. **Peningkatan Komunikasi Internal:** Perkuat komunikasi internal di antara karyawan dan manajemen. Komunikasi yang terbuka dan efektif dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan mencegah konflik yang mungkin timbul.

4. **Peninjauan Kebijakan Organisasi:** Lakukan peninjauan kebijakan organisasi terkait dengan beban kerja, reward system, dan dukungan karyawan. Peninjauan ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mengurangi stres dan meningkatkan kinerja.
5. **Pengembangan Program Kesejahteraan Karyawan:** Implementasikan program kesejahteraan karyawan, seperti kegiatan rekreasi, konseling, atau program kesehatan mental. Program ini dapat memberikan dukungan tambahan bagi karyawan dalam mengatasi stres.

Pentingnya Evaluasi Berkelanjutan

Penting untuk diingat bahwa implementasi rekomendasi dan program tersebut harus diikuti oleh evaluasi berkelanjutan. Evaluasi ini dapat melibatkan survei karyawan, analisis kinerja, dan pemantauan tingkat stres. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, perusahaan dapat menilai efektivitas strategi yang diadopsi dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.

Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dengan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana konflik dan stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Implikasi praktis dari temuan ini dapat membantu perusahaan dalam merancang intervensi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Pentingnya Kesadaran Organisasi

Penting bagi organisasi untuk meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya manajemen konflik dan stres kerja sebagai bagian integral dari budaya kerja. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai ini dalam misi dan visi perusahaan, serta menekankan pada pentingnya keseimbangan antara produktivitas dan kesejahteraan karyawan, organisasi dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan bersama.

Penguatan Kepemimpinan

Kepemimpinan memainkan peran kunci dalam membentuk budaya organisasi. Oleh karena itu, penguatan kepemimpinan yang dapat mengelola konflik dengan bijaksana, memahami tanda-tanda stres kerja, dan memberikan dukungan kepada karyawan sangat penting. Program pengembangan kepemimpinan dapat memberikan keterampilan dan pemahaman tambahan kepada pemimpin untuk menghadapi tantangan ini.

Promosi Kesehatan Mental

Program promosi kesehatan mental dapat diintegrasikan ke dalam kebijakan kesejahteraan karyawan. Ini mencakup penyediaan sumber daya dan dukungan untuk membantu karyawan mengelola stres, mengidentifikasi sumber daya kesehatan mental, dan mempromosikan kebahagiaan di tempat kerja.

Keterlibatan Karyawan

Meningkatkan keterlibatan karyawan melalui forum partisipatif, seperti pertemuan reguler atau survei umpan balik, dapat memberikan wadah bagi karyawan untuk menyuarakan kekhawatiran

mereka. Dengan mendengarkan pandangan karyawan, organisasi dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terdeteksi sebelumnya dan merumuskan solusi bersama.

Dengan mengimplementasikan strategi ini, diharapkan organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, lebih produktif, dan lebih berkelanjutan dalam jangka panjang. Dalam upaya ini, kolaborasi antara manajemen dan karyawan menjadi kunci untuk mencapai tujuan bersama dan membangun budaya organisasi yang positif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa konflik dan stres kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara. Konflik dapat mengganggu hubungan interpersonal dan kolaborasi di antara karyawan, sedangkan stres kerja dapat merugikan kesejahteraan mental dan fisik karyawan. Oleh karena itu, manajemen yang efektif terhadap konflik dan stres kerja menjadi suatu kebutuhan mendesak untuk memastikan lingkungan kerja yang produktif dan sehat.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program pelatihan manajemen konflik, dukungan kesehatan mental, dan strategi pengelolaan stres dapat memberikan manfaat positif dalam mengatasi tantangan ini. Perusahaan dapat menciptakan kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan, mendorong komunikasi terbuka, dan mengintegrasikan strategi manajemen konflik dan stres dalam kebijakan sumber daya manusia.

Selain itu, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya peran kepemimpinan dalam membentuk budaya organisasi yang inklusif dan mendukung. Pemimpin yang dapat mengelola konflik dengan bijaksana, mengidentifikasi tanda-tanda stres kerja, dan memberikan dukungan kepada karyawan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Pentingnya evaluasi berkelanjutan dan keterlibatan karyawan dalam proses perubahan juga menjadi poin kunci. Dengan terus memonitor dampak implementasi strategi manajemen konflik dan stres, organisasi dapat menyesuaikan pendekatan mereka untuk mencapai hasil yang optimal. Keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman tentang dinamika konflik, stres kerja, dan kinerja karyawan. Dengan mengambil langkah-langkah proaktif untuk mengelola konflik dan stres, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

REFERENSI

- Ghozali, Sofi Wulandari Istomo. (2001). *Pengaruh Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Greenberg, J. (2006). *Managing behavior in organizations*. Pearson/Prentice Hall.
- Hasibuan, Malayu SP. (2012). *Manajemen Sumber daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Haji Mas Agung. Jakarta.

- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282.
- Jhon Moreno Furqon Dwi Cahya (2018) Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderasi pada PT Ciomas Adisatwa Tanjung Bintang. Universitas Lampung Bandar Lampung.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- Quick, J. C., & Langan-Fox, J. (2002). *Occupational stress: Preventing suffering, enhancing well-being*. APA.
- Rahim, M. A. (2002). *Managing conflict in organizations* (3rd ed.). Quorum Books.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among employees: A multidimensional perspective. In S. L. Cooper & E. Van Gordon (Eds.), *Occupational health psychology: European perspectives on research, education and practice* (pp. 3-23). Taylor & Francis
- Sudarmanto Syaifuddin Fahmi. (2009). Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Omega Mas Pasuruan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kertanegara Malang Jl. Cengger Ayam 1 No.5 Malang