

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN PEMBERIAN JAMINAN KREDIT (COLLATERAL) PADA PINJAMAN KORPORASI DI INDONESIA PERIODE 1992-1997**

**Evelyn<sup>1</sup>, Deddy Marciano<sup>2</sup>, and Liliana Inggrit Wijaya<sup>3</sup>**

## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to understand main factors which determine corporate borrowing collateral in Indonesia. The data is collected from Deal Scan Database for Indonesian transaction corporate borrowing between 1992-1997. The result shows the ultimate consideration factors by lender point of view, are categorized into three categories, namely: information assymetric and adverse selection problems, moral hazard, as well as borrower credit risk. Finally, the conclusion is that lenders cannot verify borrower risk properly and also decide the need of collateral for compensating the borrowers' risk.*

**Keywords:** corporate borrowing collateral, information assymetric

---

<sup>1</sup> Evelyn, alumnus FE – Universitas Surabaya 2003

<sup>2</sup>Deddy Marciano, Dosen Tetap Fakultas Ekonomi, Universitas Surabaya

<sup>3</sup>Liliana Inggrit Wijaya, Dosen Tetap Fakultas Ekonomi, Universitas Surabaya

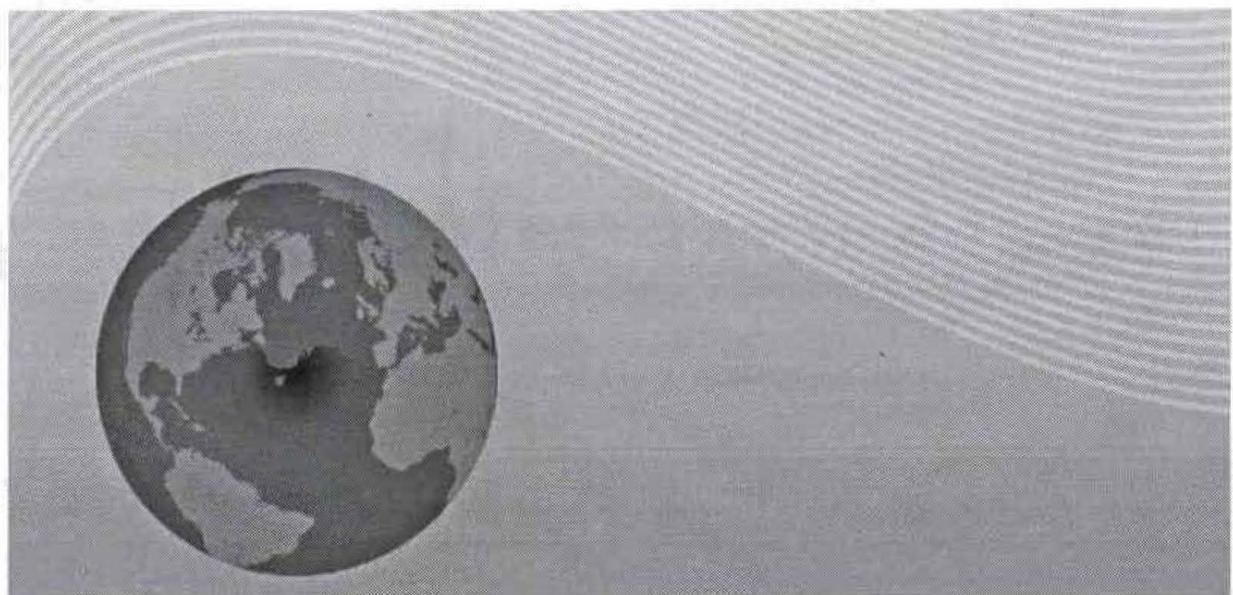


# Konferensi Nasional Forum Manajemen Indonesia

“MANAGEMENT: UP 2 DATE”

Isu-isu Manajemen Terkini dan Terhangat





**PROCEEDING  
KONFERENSI NASIONAL  
FORUM MANAJEMEN INDONESIA**

**MANAGEMENT: UP 2 DATE**

**Surabaya, 10 November 2008**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

## **PROCEEDING**

# **KONFERENSI NASIONAL FORUM MANAJEMEN INDONESIA MANAGEMENT: UP 2 DATE**

### **EDITOR:**

Noorlaily Fitdiarini

### **REVIEWERS:**

Prof. Marwan Asri, MBA, Ph. D (Universitas Gadjah Mada)  
Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA (Universitas Gadjah Mada)  
Prof. Dr. Ir. Soeparno, M.Sc. (Institut Teknologi Surabaya)  
Dr. Hani Handoko, MBA (Universitas Gadjah Mada)  
Dr. Siti Sulasmi, SPI, MSc (Universitas Airlangga)  
Dr. Wachid Tjiptono (Universitas Gadjah Mada)  
Dr. Indrianawati Usman, MSc (Universitas Airlangga)  
Dr. Windijarto, SE, MBA (Universitas Airlangga)  
Dr. Sri Wahyuni Astuti, MS (Universitas Airlangga)  
Dr. Putu Anom Mahadwartha (Universitas Surabaya)

### **Published by:**

Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi  
Universitas Airlangga  
Jl. Airlangga 4  
Surabaya 60286  
Telp. (031) 5053155

*Copyright © 2008 Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga*

*Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh buku ini dalam bentuk apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit*

# Pengantar

**Assalamu'alaikum,**

Dunia manajemen berjalan sangat dinamis dan cepat. Berbagai perubahan lingkungan bisnis makro baik dalam skala nasional maupun internasional pada akhirnya menjadikan lingkungan internal manajemen perusahaan harus menyikapinya dengan langkah-langkah penyesuaian yang tepat. Beberapa perusahaan mungkin gagal, namun beberapa yang lain bahkan melaju cepat bahkan memicu terjadinya perubahan baru, dengan meluncurkan inovasi-inovasi baru.

Dinamisasi tersebut tentunya harus dapat ditangkap oleh para akademisi manajemen. Sebagai peneliti, riset ilmiah yang dilakukan seharusnya menggambarkan kondisi manajemen terkini. Sebagai pengajar, bahan pengajaran yang diberikan kepada anak didiknya seharusnya memasukkan isu-isu terkini, baik isu praktis maupun konseptual. Kekinian itulah yang kemudian dimunculkan sebagai isu utama dari simposium dan seminar nasional. Simposium merupakan ajang untuk mempresentasikan hasil riset dan pemikiran yang bersifat konseptual di bidang manajemen. Berbagai hasil riset empirik dan konseptual berhasil dikumpulkan dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia baik perguruan tinggi negeri maupun swasta.

Semoga apa yang dihasilkan dapat memberikan masukan berharga bagi para peserta secara khusus dan bagi perkembangan manajemen di Indonesia secara umum. Pembentukan Forum Akademisi Manajemen Indonesia, lebih lanjut dilakukan dengan tujuan sebagai forum untuk dapat menyamakan persepsi kekinian dalam disiplin ilmu Manajemen dan untuk saling berbagi ilmu pengetahuan dan wawasan berkaitan dengan disiplin manajemen. Hal tersebut penting, bila mengingat bahwa tujuan pendidikan nasional pada dasarnya adalah meningkatkan kualitas hidup manusia tanpa membedakan wilayah geografis, suku, agama dan ras. Mahasiswa sebagai peserta didik berhak untuk mendapatkan materi manajemen yang sesuai perkembangan ilmu dan praktek yang ada, sehingga ia dapat lebih siap ketika harus terjun ke masyarakat dan dunia kerja. Tujuan lebih lanjut untuk pengembangan kurikulum sesuai dengan perkembangan terkini.

**Wa'alaikumsalam.**

**Panitia Konferensi Nasional Manajemen Indonesia**

## **DAFTAR ISI**

DAFTAR ABSTRAKSI

MANAJEMEN KEUANGAN

MANAJEMEN PEMASARAN

MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA

MANAJEMEN OPERASIONAL DAN UMUM

SUSUNAN ACARA 10 NOPEMBER 2008

SESI 1, PARALEL 4 KONSENTRASI

SESI 2, PARALEL 4 KONSENTRASI

ABSTRACTS

## **DAFTAR ABSTRAKSI**

### **MANAJEMEN KEUANGAN**

1. ANALISIS KINERJA DAN POTENSI PERTUMBUHAN RETURN PORTOFOLIO REKSADANA SAHAM DAN REKSADANA CAMPURAN.  
Penulis: Ferikawita M. Sembiring dan Titianingsih Madjan (Universitas Jend. A. Yani)
2. FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN PEMBERIAN JAMINAN KREDIT (COLLATERAL) PADA PINJAMAN KORPORASI DI INDONESIA PERIODE 1992-1997  
Penulis: Evelyn, Deddy Marciano DAN Liliana Inggrit Wijaya (UBAYA)
3. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP PERSAINGAN BISNIS (STUDI PADA PERUSAHAAN FOOD AND BEVERAGE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA 2002 – 2007)  
Penulis: Ardi Hamzah (Universitas Trunojoyo)
4. TUNNELING ATAU VALUE ADDED DALAM STRATEGI MERGER DAN AKUISISI DI INDONESIA.  
Penulis: Mutamimah (UNISSULA SEMARANG)
5. UJI HUBUNGAN BETA DAN RETURN SEKURITAS, VALUE STOCK VS GROWTH STOCK DALAM KONDISI PASAR BULLISH DAN BEARISH  
Penulis: Habbiburrahman dan Puput Tri Komalasari (Universitas Airlangga Surabaya)
6. HUBUNGAN PERILAKU PERDAGANGAN INVESTOR DENGAN VOLUME PERDAGANGAN DI BURSA EFEK INDONESIA  
Penulis: Ghazali Syamni (Universitas Malikussaleh)
7. DISIPLIN PASAR DAN PENGATURAN PERBANKAN: KOMPLEMEN ATAU SUBSTITUSI?  
Penulis: Muazaroh (STIE Perbanas Surabaya)
8. ANALISIS STRATEGI INVESTASI LUMP SUM DAN COST AVERAGING PADA REKSADANA SAHAM SELAMA TAHUN 2002-2005 DI INDONESIA  
Penulis: Agung D. Buchdadi, Umi Mardiyati, dan Santi Susanti (Universitas Negeri Jakarta)
9. REAKSI PASAR TERHADAP PENGUMUMAN DIVIDEN STABIL ATAU TIDAK STABIL. Penulis: M. Madyan (Universitas Airlangga Surabaya)
10. GOVERNANCE SCORE TO DETERMINE EFFICIENCY IN CORPORATE GOVERNANCE PRACTICES.  
Penulis: Fitri Ismiyanti (Universitas Airlangga Surabaya)

### **MANAJEMEN PEMASARAN**

1. BUTTERFLY CUSTOMER: KAJIAN TENTANG DETERMINAN DAN DAMPAK TERHADAP PRE PURCHASE SWITCING BEHAVIOR  
Penulis: Anna Triwijayati (Universitas Ma Chung Malang)

2. PERANGKAP LOYALITAS PELANGGAN: SEBUAH PEMAHAMAN TERHADAP NONCOMPLAINERS PADA SETING JASA  
Penulis: Titik Desi Harsoyo (Universitas Ma Chung Malang)
3. ANALISIS IMPLIKASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERILAKU PASCA PEMBELIAN MELALUI TESTIMONI DALAM SITUS PEMASARAN INTERNET  
Penulis: Nanis Susanti (Untag Surabaya)
4. IS THERE A FE(MALE) APPROACH IN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT?  
Penulis: Tedy Herlambang (Universitas Ma Chung Malang)
5. CONSUMER PERCEIVED VALUE IN BANKING  
Penulis: Wahyu Dewantara Susilo, dan Indra Aditya Kusuma (Indonesia Banking School)
6. REPURCHASE INTENTION: PERAN COUNTRY OF ORIGIN, PRODUCT QUALITY DAN PERCEIVED QUALITY  
Penulis: Sri Hartini dan Indra (Universitas Airlangga Surabaya)
7. FRANCHISING IN SMALL BUSINESS: INFLUENCES OF INVOLVEMENT  
Penulis: Sri Wahjuni Astuti (Universitas Airlangga Surabaya)
8. PRODUK POLITIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU PEMILIH: PENDEKATAN DAN PEMASARAN POLITIK  
Penulis: Amak Muhamad Ya'qoub (SBM ITB)
9. PRICE-CUT AND IMPACT TO CONSUMER BEHAVIOR: AN INDONESIAN CASE  
Penulis: Ign. Heri Satrya Wangsa (UK Dharma Cendika)
10. GREEN PACKAGING SEBAGAI STRATEGI RAMAH LINGKUNGAN DALAM MEMBERIKAN DAMPAK POSITIF PADA BIDANG LOGISTIK DAN PEMASARAN: SUATU KAJIAN MANAJEMEN  
Penulis: Imelda Junita (Universitas Kristen Maranatha Bandung)
11. ANALISIS PEMAHAMAN ANAK TERHADAP IKLAN TELEVISI: IMPLIKASI TERHADAP KEBIJAKAN PUBLIK DAN PERIKLANAN. Penulis: Etsa Astridya Setiyati (Universitas Katolik Widya Karya Malang)
12. PENYESALAN, BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
Penulis: Sri Wahyuni Astuti dan Ririn Dyah Wulandari (Universitas Airlangga Surabaya)
13. PERKEMBANGAN DALAM MODEL DAM RISET PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
Penulis: Gancar Candra Premananto (Universitas Airlangga Surabaya)
14. EKSISTENSI NILAI (VALUE) RELIGI DALAM PERILAKU CALON KONSUMEN PERGURUAN TINGGI DI JAWA BARAT.  
Penulis: Zulganeff dan Iwa Garniwa (Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widayatama)

## **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

1. PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PERILAKU PEMIMPIN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
Penulis: Siti Mahmudah (Politeknik NSC Surabaya)
2. EFISIENSI RELATIF PERGURUAN TINGGI NEGERI DI INDONESIA: PENDEKATAN DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA)  
Penulis: Ngatindriyatun dan Hertiana Ikasari (Universitas Dian Nuswantoro Semarang)
3. THE IMPACT ANALYSIS OF CURRENT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ISSUES TOWARD MOTIVATION FUNCTION: OUTSOURCING, MERGERS-ACQUISITIONS, AND CONTRACTUAL WORKERS  
Penulis: Rony Setiawan dan Henky Lisan Suwarno (Universitas Kristen Maranatha Bandung)
4. ANALISIS DAMPAK PEMANFAATAN TENAGA OUTSOURCING (ALIH-DAYA) TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN, KERJA TIM DAN BUDAYA ORGANISASI (STUDI KASUS PADA INDUSTRI PERBANKAN)  
Penulis: Benedicta D. Muljani (Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya) dan Ati Cahayani (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta)
5. PERAN PEMODERASIAN MODAL SOSIAL TERHADAP HUBUNGAN MOTIF, KEPRIBADIAN, DAN PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASIONAL, KASUS PADA INDUSTRI PERBANKAN DI INDONESIA  
Penulis: D. Wahyu Ariani (Universitas Atma Jaya Yogyakarta)
6. STRATEGIC LEADERSHIP AS DETERMINANT OF STRATEGIC CHANGE: A THEORITICAL REVIEW AND PROPOSITIONS  
Penulis: Ayi Ahadiat (Universitas Lampung)
7. PENGARUH PERCEIVED EMPLOYEE DEVELOPMENT PADA KOMITMEN MULTIDIMENSIONAL, KEPUASAN KERJA, DAN INTENT TO LEAVE (Studi Empiris pada Staf Pengajar di Lingkungan Universitas Kristen Maranatha)  
Penulis: Rully Arlan Tjahyadi dan Rusli Ginting Munthe (Universitas Kristen Maranatha Bandung)
8. ANTESEDEN KOMITMEN ORGANISASI DOSEN TETAP PADA PERGURUAN TINGGI SWASTA DI MADIUN, NGawi, DAN PONOROGO  
Penulis: Veronika Agustini Srimulyani (Universitas Widya Mandala Madiun) dan Siti Sulasmri (Universitas Airlangga Surabaya)
9. PENGARUH IKLIM ORGANISASI TERHADAP BURN OUT PERAWAT RUMAH SAKIT DI JAWA TIMUR  
Penulis: Praptini Yulianti (Universitas Airlangga Surabaya)
10. PENGARUH STRESS TERHADAP KOMITMEN MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA MENYELESAIKAN STUDI DENGAN FAKTOR ANXIETY SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI  
Penulis: Febriana Wurjaningrum (Universitas Airlangga Surabaya)

11. PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA ORGANISASI PEMERINTAHAN  
Penulis: Puput Tri Komalasari, Moh. Nashih, dan Teguh Prasetio (Universitas Airlangga Surabaya)
12. ROLE OF WORKING CONDITIONS AND INDIVIDUAL FACTORS TO OCCUPATIONAL INJURIES  
Penulis: Nuri Herachwati dan Umar Faruk (Universitas Airlangga Surabaya)

## **MANAJEMEN OPERASIONAL DAN UMUM**

1. DAYA SAING UKM DAN PERAN FAKTOR EKSTERNAL.  
Penulis: Roos K. Andadari (Universitas Kristen Satya Wacana)
2. FORMULASI MODEL LINIER PROGRAMMING UNTUK MENYUSUN PERENCANAAN AGREGAT PADA PERUSAHAAN PENERBITAN SURAT KABAR  
Penulis: Brigita Meylanti dan Elsata Prawitari (Universitas Katolik Parahyangan Bandung)
3. PENGARUH PENERAPAN JIT (JUST IN TIME) DAN TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) TERHADAP DELIVERY PERFORMANCE PADA INDUSTRI OTOMOTIF DI INDONESIA  
Penulis: Brigita Meylanti (Universitas Katolik Parahyangan Bandung)
4. ALTERNATIF PEMBENAHAAN PARIWISATA INDONESIA: PENINGKATAN DAYA SAING INTERNASIONAL DARI SUDUT PANDANG MANAJEMEN  
Penulis: Masniaritta Pohan & Imelda Junita (Universitas Kristen Maranatha, Bandung)
5. THE SERVICE-PROFIT CHAIN: CREATING EXTERNAL SERVICE QUALITY BY MANAGING INTERNAL SERVICE QUALITY  
Penulis: Rully Arlan Tjahyadi dan Allen Kristiawan (Universitas Kristen Maranatha Bandung)
6. TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN LINGKUNGAN PERUSAHAAN (CSR) DI INDONESIA DALAM WACANA PERS NASIONAL  
Penulis: Kresno Agus Hendarto (Staf Balai Penelitian Kehutanan, Mataram, NTB)
7. PERANCANGAN PENGUKURAN KINERJA PADA PERUSAHAAN JASA  
Penulis: Yetty Dwi Lestari (Universitas Airlangga Surabaya)
8. ANALYSIS TINGKAT EFISIENSI DENGAN DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DI JAWA TIMUR  
Penulis: Indranawati Usman (Universitas Airlangga Surabaya)

# **SUSUNAN ACARA**

## **10 NOVEMBER 2008**

### **SESI 1, Paralel 4 Konsentrasi**

#### **Manajemen Keuangan**

**Ruang: 301**

1. ANALISIS KINERJA DAN POTENSI PERTUMBUHAN RETURN PORTOFOLIO REKSADANA SAHAM DAN REKSADANA CAMPURAN. Penulis: Ferikawita M. Sembiring dan Titianingsih Madjan
2. REAKSI PASAR TERHADAP PENGUMUMAN DIVIDEN STABIL ATAU TIDAK STABIL. Penulis: M. Madyan (Universitas Airlangga Surabaya)
3. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP PERSAINGAN BISNIS (STUDI PADA PERUSAHAAN FOOD AND BEVERAGE YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA 2002 – 2007). Penulis: Ardi Hamzah (Universitas Trunojoyo)
4. TUNNELING ATAU VALUE ADDED DALAM STRATEGI MERGER DAN AKUISISI DI INDONESIA. Penulis: Mutamimah (UNISSULA SEMARANG)
5. UJI HUBUNGAN BETA DAN RETURN SEKURITAS, VALUE STOCK VS GROWTH STOCK DALAM KONDISI PASAR BULLISH DAN BEARISH. Penulis: Habiburrahman dan Puput Tri Komalasari (Universitas Airlangga Surabaya)

#### **Manajemen Pemasaran**

**Ruang: 702**

1. BUTTERFLY CUSTOMER: KAJIAN TENTANG DETERMINAN DAN DAMPAK TERHADAP PRE PURCHASE SWITCING BEHAVIOR. Penulis: Anna Triwijayati (Universitas Ma Chung Malang)
1. ANALISIS IMPLIKASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERILAKU PASCA PEMBELIAN MELALUI TESTIMONI DALAM SITUS PEMASARAN INTERNET. Penulis: Nanis Susanti (Untag Surabaya)
2. IS THERE A FE(MALE) APPROACH IN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT? Penulis: Tedy Herlambang (Universitas Ma Chung Malang)
3. CONSUMER PERCEIVED VALUE IN BANKING. Penulis: Wahyu Dewantara Susilo, dan Indra Aditya Kusuma
4. REPURCHASE INTENTION: PERAN COUNTRY OF ORIGIN, PRODUCT QUALITY DAN PERCEIVED QUALITY. Penulis: Sri Hartini dan Indra (Universitas Airlangga Surabaya)
5. FRANCHISING IN SMALL BUSINESS: INFLUENCES OF INVOLVEMENT. Penulis: Sri Wahjuni Astuti (Universitas Airlangga Surabaya)

6. ANALISIS PEMAHAMAN ANAK TERHADAP IKLAN TELEVISI: IMPLIKASI TERHADAP KEBIJAKAN PUBLIK DAN PERIKLANAN. Penulis: Etsa Astridya Setiyati (Universitas Katolik Widya Karya Malang)
7. EKSISTENSI NILAI (VALUE) RELIGI DALAM PERILAKU CALON KONSUMEN PERGURUAN TINGGI DI JAWA BARAT. Penulis: Zulganef dan Iwa Garniwa (Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widayatama)

## **Manajemen Sumber Daya Manusia**

### **Ruang: 703**

1. PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PERILAKU PEMIMPIN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA DAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN. Penulis: Siti Mahmudah (Politeknik NSC Surabaya)
2. EFISIENSI RELATIF PERGURUAN TINGGI NEGERI DI INDONESIA: PENDEKATAN DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA). Penulis: Ngatindriatun dan Hertiana Ikasari (Universitas Dian Nuswantoro Semarang)
3. THE IMPACT ANALYSIS OF CURRENT HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ISSUES TOWARD MOTIVATION FUNCTION: OUTSOURCING, MERGERS-ACQUISITIONS, AND CONTRACTUAL WORKERS. Penulis: Rony Setiawan dan Henky Lisan Suwarno (Universitas Kristen Maranatha Bandung)
4. ANALISIS DAMPAK PEMANFAATAN TENAGA OUTSOURCING (ALIH-DAYA) TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN, KERJA TIM DAN BUDAYA ORGANISASI (STUDI KASUS PADA INDUSTRI PERBANKAN). Penulis: Benedicta D. Muljani (Akademi Sekretari Widya Mandala Surabaya) dan Ati Cahayani (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta)
5. STRATEGIC LEADERSHIP AS DETERMINANT OF STRATEGIC CHANGE: A THEORITICAL REVIEW AND PROPOSITIONS. Penulis: Ayi Ahadiat (Universitas Lampung)
6. PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA ORGANISASI PEMERINTAHAN. Penulis: Puput Tri Komalasari, Moh. Nashih, dan Teguh Prasetyo (Universitas Airlangga)

## **Manajemen Operasi**

### **Ruang: 704**

1. DAYA SAING UKM DAN PERAN FAKTOR EKSTERNAL. Penulis: Roos K. Andadari Universitas Kristen Satya Wacana)
2. FORMULASI MODEL LINIER PROGRAMMING UNTUK MENYUSUN PERENCANAAN AGREGAT PADA PERUSAHAAN PENERBITAN SURAT KABAR. Penulis: Brigita Meylanti dan Elsata Prawitari (Universitas Katolik Parahyangan Bandung)

3. DUKUNGAN FUNGSI OPERASI PADA STRATEGI KORPORASI DALAM LINGKUNGAN PERSAINGAN YANG DINAMIS. Penulis: Indranawati Usman (UNAIR)
4. ALTERNATIF PEMBENAHAN PARIWISATA INDONESIA: PENINGKATAN DAYA SAING INTERNASIONAL DARI SUDUT PANDANG MANAJEMEN. Penulis: Masniaritta Pohan & Imelda Junita (Universitas Kristen Maranatha, Bandung)