

HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH

Firda Ardiani

Jurusan Psikologi, FIP, Unesa. Email: firdaardiani@mhs.unesa.ac.id

Olievia Prabandini Mulyana

Jurusan Psikologi, FIP, Unesa. Email: olieviaprabandini@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara efikasi diri dengan kepuasan kerja pada karyawan BPR Syariah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan 58 subjek penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala efikasi diri dan skala kepuasan kerja. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis *product moment correlation*. Hasil analisis antara efikasi diri dengan kepuasan kerja menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,540 ($r=0,540$) artinya ada hubungan antara efikasi diri dengan kepuasan kerja. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p=0,000$) artinya hubungan antara efikasi diri dan kepuasan kerja bersifat linear. Hubungan antar variabel bersifat positif, yang artinya semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja.

Kata Kunci: efikasi diri, kepuasan kerja, karyawan.

Abstract

This study aims to determine the relationship between self-efficacy with job satisfaction on employees of BPR Sharia. This research uses quantitative research methods and applying purposive sampling technique to 58 research subjects. The scales of self-efficacy and job satisfaction will be used as research instrument. To analyse its data, product moment correlation analysis will be applied. Result of analyses between self-efficacy with job satisfaction show correlation coefficient equal to 0,0540 ($r=0,540$), means there is relation between self efficacy with job satisfaction. Significant value of 0,000 ($p=0,000$) means the higher self-efficacy will lead to the higher job satisfaction.

Keywords: self efficacy, job satisfaction, employee.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan komponen penting dalam suatu perusahaan. Peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan sebagai tumpuan perkembangan perusahaan, maksudnya karyawan memiliki kontribusi yang besar terhadap jalannya suatu perusahaan. Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2009). Peran karyawan yang penting bagi perusahaan, misalnya produktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaan akan berpengaruh pada perusahaan. Produktivitas merupakan salah satu dampak dari kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan (Wibowo, 2007).

Kepuasan kerja adalah sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya (Spector, 1997). Kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pekerja pada pekerjaan yang dilakukan. Seorang karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif tentang

pekerjaannya, dan sebaliknya, karyawan dengan kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negatif tentang pekerjaannya. Berdasarkan pada wawancara pendahuluan dengan salah satu staf HRD yang telah dilakukan sebelumnya, karyawan BPR Syariah memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat produktivitas perusahaan yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, berdasarkan pada catatan aset perusahaan yang meningkat tiap tahunnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada wawancara pendahuluan dengan salah satu staf HRD di kantor pusat, perusahaan telah mengupayakan kepuasan kerja karyawan. Salah satu upaya yang dilakukan, yaitu memberikan upah yang sebanding dengan pekerjaan yang dilakukan karyawan. Karyawan diberi gaji sesuai dengan Upah Minimum Regional. Upaya lain perusahaan untuk memberi kenyamanan pada karyawan yaitu karyawan ditempatkan pada bagian yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan selain menyesuaikan dengan posisi yang dibutuhkan perusahaan. Perusahaan memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dengan adanya jenjang karir atau

promosi dengan mempertimbangkan masa kerja dan kemampuan yang dimiliki karyawan. Hal tersebut sesuai dengan aspek-aspek yang membentuk kepuasan kerja menurut Spector (1997), yaitu gaji, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi yang terjalin di tempat kerja.

Wawancara juga dilakukan pada tujuh karyawan di kantor pusat mewakili divisi yang berbeda-beda dengan kriteria karyawan memiliki gaji minimal UMR sesuai Peraturan Gubernur Jawa Timur 2018. Mereka sepakat untuk merasa cukup puas selama bekerja di BPR Syariah. Mereka berpendapat bahwa perusahaan tempatnya bekerja memiliki sistem manajemen yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan yang telah dilakukan. Selain itu, lingkungan kerja yang dianggap kondusif dan memiliki rasa kekeluargaan yang tinggi menjadi alasan mereka merasa nyaman bekerja di perusahaan tersebut dan mendukung karyawan untuk bekerja secara produktif. Selain sebagai tanggung jawab perusahaan untuk mengupayakan kepuasan kerja pada karyawan, kepuasan kerja juga bisa didapatkan dari diri karyawan sendiri.

Berdasarkan pada tugas karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dan agar karyawan dapat merasakan kepuasan dengan pekerjaan yang dilakukan, karyawan perlu memiliki efikasi diri di dalam dirinya. Menurut Bandura (1997), efikasi diri adalah kepercayaan pada kemampuan diri dalam mengatur dan melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam rangka pencapaian hasil usaha. Karyawan diharapkan memiliki keyakinan dalam dirinya untuk mampu menyelesaikan permasalahan mengenai pekerjaan yang diberikan. Efikasi diri tidak selalu menggambarkan kemampuan yang sebenarnya, tetapi terkait dengan keyakinan yang dimiliki individu (Bandura, dalam Lodjo, 2013).

Pada wawancara yang dilakukan dengan salah satu staf *Legal*, karyawan tersebut memiliki keyakinan akan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dan memiliki keyakinan untuk mendapat promosi jabatan dengan kemampuan yang dimiliki. Ia berpendapat bahwa sistem promosi di perusahaan tersebut merupakan sistem yang adil dan dapat diraih dengan kemampuan yang dimiliki. Wawancara juga dilakukan pada enam karyawan lain dari divisi yang berbeda-beda, yaitu pada salah satu karyawan yang bekerja pada divisi *HRD*, *Customer Service*, *Teller*, *Office Boy*, *Audit* dan *Account Officer*. Mereka masing-masing memiliki keyakinan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan baik, serta pada staf *Account Officer* yang diwawancarai oleh peneliti, merasa yakin akan kemampuannya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan

dan memenuhi target minimal yang diberikan oleh perusahaan, hal tersebut karena *Account Officer* memiliki target minimal yang berbeda-beda tiap bulan dalam pekerjaannya, dibuktikan dengan rekam jejaknya setelah bekerja selama lebih kurang sembilan tahun, hanya dua kali karyawan tersebut tidak dapat memenuhi target minimal yang diberikan oleh perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Yakin dan Erdil (2012), mengungkapkan bahwa efikasi diri secara signifikan memiliki keterkaitan dengan kepuasan kerja. Pada penelitian ini membuktikan bahwa efikasi diri merupakan faktor kepuasan kerja secara instrinsik, yaitu efikasi diri merupakan sesuatu yang didapatkan dari diri sendiri.

Peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja pada karyawan BPR Syariah karena berdasarkan pada wawancara pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti berasumsi bahwa fenomena kepuasan kerja pada karyawan BPR Syariah baik dan ingin mengetahui korelasinya dengan efikasi diri pada karyawan tersebut. Berdasarkan pada fenomena yang terjadi di lapangan dan referensi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena aspek-aspek dalam efikasi diri dianggap dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pada karyawan. Maka, peneliti memutuskan untuk mengambil judul pada penelitian ini “Hubungan antara Efikasi Diri dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi *product moment* untuk mengukur hubungan antara efikasi diri dan kepuasan kerja. Analisis korelasi *product moment* bertujuan mengetahui hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah BPR Syariah yang terletak di Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 95 karyawan. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pada pertimbangan peneliti. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 58 karyawan dengan kriteria karyawan memiliki gaji sesuai dengan Upah Minimum Regional Peraturan Gubernur Jawa Timur 2018.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala efikasi diri yang mengacu pada aspek-aspek efikasi diri menurut Bandura (1997) dan skala kepuasan kerja yang mengacu pada aspek-aspek kepuasan kerja menurut Spector (1997). Metode

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner.

Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment*, karena teknik tersebut dapat digunakan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel yang diteliti. Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 24.0 *for windows*.

Sebelum menggunakan teknik korelasi *product moment*, data penelitian harus memenuhi asumsi dasar sehingga dilakukan uji asumsi terlebih dahulu. Uji asumsi terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Normalitas data diuji dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan bantuan SPSS 24.0 *for windows*. Kemudian dilakukan uji linearitas dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian bersifat linear atau tidak. Linearitas data dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05 dengan bantuan SPSS 24.0 *for windows*. Setelah data terbukti memenuhi asumsi dasar, maka dilakukan uji hipotesis dengan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan bantuan SPSS 24.0 *for windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berikut merupakan hasil analisis deskripsi data dalam penelitian ini:

Tabel 1. Deskripsi Data Penelitian

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Efikasi Diri	58	144	172	159,16	7,889
Kepuasan Kerja	58	174	201	188,16	7,800
Valid N (listwise)	58				

Berdasarkan pada tabel tersebut, dapat diketahui nilai rata-rata untuk skala efikasi diri adalah 159,16 dengan nilai minimum 144 dan nilai maksimum 172, serta standar deviasi efikasi diri adalah 7,889. Nilai rata-rata untuk kepuasan kerja adalah 188,16 dengan 174 dan nilai maksimum 201, serta standar deviasi kepuasan kerja adalah 7,800.

selanjutnya hasil uji normalitas variabel pada penelitian diketahui bahwa nilai signifikansi normalitas dari variabel efikasi sebesar 0,200 dan kepuasan kerja sebesar 0,200. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel efikasi diri dan kepuasan kerja memiliki sebaran data yang normal karena memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$). Berikut adalah tabel hasil perhitungan uji normalitas:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig	Keterangan
Efikasi Diri	0,200	Data berdistribusi normal
Kepuasan Kerja	0,200	Data berdistribusi normal

Selanjutnya hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi linearitas dari kedua variabel sebesar 0,000 sehingga signifikansi kurang dari 0,05 ($p < 0,05$). Maka hubungan antara kedua variabel adalah linear. Berikut adalah tabel uji linieritas:

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

		Sig (p)	Keterangan
Kepuasan Kerja* Efikasi Diri	Between Groups Linearity	0,000	Linear

Berdasarkan analisis korelasi *product moment*, diperoleh hasil sesuai tabel berikut ini.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

		Efikasi Diri	Kepuasan Kerja
Efikasi Diri	Pearson Correlation	1	,540**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	58	58
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	,540**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	58	58

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,540. Hal tersebut menunjukkan bahwa antara kedua variabel penelitian memiliki hubungan. Arah hubungan dalam penelitian ini menunjukkan tanda positif (+) yang bermakna arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat searah, maka semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki, semakin tinggi pula kepuasan kerjanya.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara efikasi diri dengan kepuasan kerja pada karyawan Bpr syariah. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada 58 karyawan, diperoleh hasil analisis data dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* yang menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 24.0 *for windows*, hasil nilai signifikan korelasi antara variabel efikasi diri dengan variabel kepuasan kerja adalah 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang signifikan. Maka berdasarkan hasil tersebut, hipotesis penelitian ini berbunyi “terdapat hubungan

antara efikasi diri dengan kepuasan kerja pada karyawan Bpr syariah” dapat diterima.

Efikasi diri adalah kepercayaan pada kemampuan diri dalam mengatur dan melaksanakan suatu tindakan yang diperlukan dalam rangka pencapaian hasil usaha (Bandura, 1997). Setiap karyawan memiliki efikasi diri yang berbeda-beda. Karyawan dengan efikasi diri yang tinggi cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi pula. Hal ini disebabkan oleh karyawan yang memiliki efikasi diri tinggi berkeyakinan bahwa mereka memiliki kemampuan untuk dapat melakukan dan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik daripada karyawan dengan efikasi diri yang rendah. Maka hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan pada karyawan mengenai pekerjaan yang dilakukan. Sesuai dengan ciri-ciri orang yang memiliki efikasi diri tinggi menurut Bandura (1997), orang yang memiliki keyakinan tinggi akan hasil dari pekerjaan yang dilakukan, memiliki keyakinan akan kemampuan untuk melakukan tindakan, dan memiliki keyakinan mengenai konsekuensi-konsekuensi yang diterima setelah melakukan tindakan.

Hasil analisis koefisien korelasi antar kedua variabel dalam penelitian ini adalah sebesar 0,540 ($r=0,540$) yang memiliki arti bahwa tingkat hubungan antar kedua variabel adalah sedang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel efikasi diri dan variabel kepuasan kerja memiliki korelasi yang sedang pada subjek penelitian ini. Arah hubungan yang positif antara variabel efikasi diri (X) dan variabel kepuasan kerja (Y) mempunyai makna bahwa semakin tinggi efikasi diri pada karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dimiliki.

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif mengenai pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya (Spector, 1997). Kepuasan kerja terjadi jika ada kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan keinginan karyawan. Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan dapat membuat karyawan merasa senang dan mudah dalam melakukan pekerjaannya. Apabila karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan, maka hal tersebut dapat membuat karyawan merasakan kepuasan.

Menurut Spector (1997), aspek kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur dan peraturan kerja, rekan kerja, pekerjaan itu sendiri, dan komunikasi merupakan hal yang berkaitan erat dengan tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan. Ketika karyawan mendapat gaji yang sesuai dan layak didapatkan hingga membuatnya merasa sejahtera, mendapat kemudahan untuk jenjang karir, memiliki hubungan baik dengan atasan, mendapat tunjangan tambahan yang dianggap sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, mendapat penghargaan ketika

berprestasi dalam pekerjaan, prosedur dan peraturan kerja di tempat kerja yang memudahkan dan tidak menghalangi karyawan untuk melakukan pekerjaan, memiliki hubungan yang baik dan saling bekerjasama dengan rekan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta karyawan dapat menjalin komunikasi yang baik di tempat kerja, maka karyawan tersebut memiliki kepuasan kerja yang tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dengan yang didapatkan dari perusahaan.

Penelitian yang sejalan dengan penelitian ini mengenai efikasi diri berkaitan dengan kepuasan kerja yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yakin dan Erdil (2012), bahwa efikasi diri memiliki keterkaitan dengan kepuasan kerja secara signifikan. Penelitian yang telah dilakukan keduanya menunjukkan bahwa efikasi diri merupakan faktor intrinsik dari kepuasan kerja. Hasil yang cukup tinggi pada penelitian ini dipengaruhi oleh cukup tingginya keyakinan karyawan akan kemampuan yang dimiliki untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik, dapat dilihat dari keyakinan subjek mengenai keyakinan akan dirinya yang mampu menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan, menyelesaikan tugas-tugas yang sulit, serta menemukan pemecahan dari masalah dalam pekerjaannya.

Penelitian selanjutnya yang sejalan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Lodjo (2013). Menurut Lodjo, kepuasan kerja dapat terjadi apabila kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai, yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efikasi diri memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, yang dalam hal ini efikasi diri dan kepuasan kerja pada subjek penelitian.

Penelitian lain yang juga sesuai dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Canrinus, Helms-Lorens, Beijaard, Buitink, dan Hofman (2012). Penelitian tersebut bertujuan untuk mencari keterkaitan antar variabel, yaitu efikasi diri, kepuasan kerja, motivasi, dan komitmen yang dilakukan pada profesi guru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian yang sejalan dengan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu efikasi diri dan kepuasan kerja memiliki keterkaitan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara efikasi diri dengan kepuasan

kerja pada karyawan. Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan teknik *product moment correlation* dengan bantuan SPSS 24.0 *for windows*. Teknik tersebut digunakan berdasarkan pada hasil uji asumsi yang menyatakan bahwa data berdistribusi normal, baik variabel efikasi diri maupun variabel kepuasan kerja, serta memiliki hubungan yang linear. Hasil dari analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara antara efikasi diri dengan kepuasan kerja pada karyawan BPR Syariah. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan bahwa variabel bebas dan variabel terikat memiliki korelasi yang sedang dan bertanda positif, hal tersebut menunjukkan bahwa korelasi antara efikasi diri dan kepuasan kerja memiliki arah positif. Sehingga semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan kerja pada karyawan.

Saran

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efikasi diri memiliki hubungan dengan kepuasan kerja pada karyawan, diharapkan perusahaan dapat melakukan pelatihan dan evaluasi yang tujuannya untuk meningkatkan efikasi diri yang dimiliki oleh karyawan. Hal tersebut diperlukan karena kepuasan kerja pada karyawan akan berdampak pada kinerja karyawan dan menguntungkan bagi perusahaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya bertujuan untuk mengetahui hubungan antara efikasi diri (X) dengan kepuasan kerja (Y) pada karyawan. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor lain yang juga berhubungan dengan kepuasan kerja, sehingga dapat memberikan rekomendasi pada perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

Bandura, A. (1997). *The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.

Canrinus, E. T., Helms-Lorenz, M., Beijaard, D., Buitink, J. & Hofman, A. (2012). Self-efficacy, job satisfaction, motivation and commitment: exploring the relationships between indicators of teachers professional identity. *Journal of psychology education*, doi: 10.1007/s10212-011-0069-2. hal. 115-132.

Hasibuan, Malayu S.P.. (2009). *Manajemen sumber daya manusia edisi revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Lodjo, F. S. (2013). Pengaruh pelatihan, pemberdayaan dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja. *Jurnal ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, vol. 1, hal. 747-755

Peraturan Gubernur Jawa Timur Tahun 2018

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: application, assesment, cause and consequences*. California: Sage Publications Inc.

Yakin, M. & Erdil, O. (2012). Relationship between self-efficacy and work engagement and the effects on job satisfaction: a survey on certified public accountants. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, doi: 10.1016/j.sbspro.2012.09.1013 hal. 370-378

