



# Tingkat Kepuasan Pelayanan Sales di PT. Sutan Indo Aneka Mobil Menggunakan Metode Weighted Sum Model (WSM)

Reagan Surbakti Saragih<sup>1</sup>, Iwan Purnama<sup>2</sup>, Dudes Manalu<sup>3,\*</sup>

<sup>1,3</sup>Fakultas MIPA, Ilmu Komputer, Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, Pematangsiantar, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Sains dan Teknologi, Teknologi Informasi, Universitas Labuhanbatu, Rantauprapat, Indonesia

Email: <sup>1</sup>reagan.saragih@uhnpp.ac.id, <sup>2</sup>iwanpurnama2014@gmail.com, <sup>3</sup>dudes.manalu@uhnpp.ac.id

Email Penulis Korespondensi: iwanpurnama2014@gmail.com

**Abstrak**– Pelayanan merupakan salah satu hal penting dalam bentuk kegiatan usaha bergerak di bidang jasa. Kelayakan seseorang dalam memberikan pelayanan terbaik haruslah melalui sebuah penilaian yang baik. Indikator perusahaan dalam penilaian kelayakan pelayanan seorang sales pada PT.Sutan Indo Aneka Mobil pematangsiantar memiliki banyak kriteria. Hal ini membutuhkan sebuah metode untuk dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan. Penelitian ini menerapkan Metode Weighted Sum Model (WSM). Dari Hasil perhitungan pada Tampilan Data Perhitungan yaitu Rating Kecocokan Kriteria Pada Alternatif, Bobot Kriteria, Perhitungan Metode WSM, Perhitungan Metode WSM maka di dapat hasil nilai tertinggi 0.925 dengan rangking 1 artinya metode etode Weighted Sum Model (WSM) membantu perusahaan dalam mengambil keputusan. Adapun sales dengan nilai tertinggi tersebut atas nama Putra Ade.

**Kata Kunci:** Sistem pendukung keputusan, pelayanan, metode Weighted sum Model (WSM)

**Abstract**–Service is one of the important things in the form of business activities engaged in the service sector. The eligibility of a person in providing the best service must go through a good assessment. Company indicators in assessing the feasibility of salesperson services at PT. Sutan Indo Aneka Mobil Pematangsiantar has many criteria. For that we need a method to be able to assist companies in making decisions. This study uses the Weighted Sum Model (WSM) method. From the calculation results of the Display Data Calculations, namely the Conformity Criteria Rating on Alternatives, Criteria Weight, WSM Calculation Method, WSM Method Calculation, the highest value is 0.925 with rank 1 meaning the Weighted Sum method. Model (WSM) helps companies in making decisions. Sales with the highest value on behalf of Putra Ade.

**Keywords:** Decision support systems, services, Weighted sum Model (WSM) method

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin pesat menyesuaikan kebutuhan manusia yang semakin beraneka ragam seperti bidang transportasi, *internet of things*[1], perkembangan mobile android[2][3], robotika[4], sistem cerdas[5] dan lainnya. Perkembangan teknologi semakin mempermudah manusia dalam melakukan mobilisasi dari satu tempat ketempat lainnya. Kebutuhan yang besar akan teknologi transportasi mendorong produsen otomotif untuk berinovasi menciptakan kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Tingginya persaingan antar perusahaan di era global ini menuntut perusahaan untuk menjadi yang terdepan, tercepat dan terbaik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Sumberdaya manusia yang unggul dibutuhkan perusahaan untuk menghadapi persaingan yang semakin tinggi. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dalam memahami produk sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk yang dijualkan[6].

Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan. PT.Sutan Indo Aneka Mobil Pematangsiantar merupakan salah satu perusahaan cabang Toyota Astra Motor di Indonesia yang bergerak dalam bidang penjualan dan perbaikan (*service*) kendaraan merk Toyota, yang mana setiap pelayanannya harus memenuhi standarisasi dan mempertahankan *costumer delight* (pelanggan yang loyal).

Tenaga penjual sangat berpengaruh besar dalam jembatani penjualan suatu produk ke konsumen melalui pengetahuan yang dimiliki dan keterampilan tenaga penjual (*Sales Skill*) yang pertama adalah *Interpersonal Skill* yang merupakan keterampilan dalam merumuskan suatu persoalan atau solusi secara tepat. Ada beberapa aspek dalam *Interpersonal Skill* diantaranya kemampuan untuk mengekspresikan diri, kemampuan berbicara di depan umum, kemampuan untuk mengontrol emosi dan kemampuan untuk mempengaruhi pelanggan. Beberapa aspek tersebut diperlukan ketika tenaga penjual melakukan komunikasi dan interaksi dengan pelanggan. Ketika seorang tenaga penjual memiliki keterampilan secara interpersonal yang baik maka kinerja dari tenaga penjual tersebut juga akan meningkat hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh[7]yang menyatakan bahwa “*Interpersonal Skill* secara signifikan dapat meningkatkan kinerja tenaga penjual”.

Selain memiliki *Interpersonal Skill*, seorang tenaga penjual wajib memiliki kemampuan dalam pengetahuan produk yang akan dijualkan yang merupakan keterampilan mengenai perkembangan produk, fitur produk dan spesifikasi produk serta bagaimana proses pengiriman produk kepada pelanggan. Kemampuan yang dimiliki tenaga penjual dalam menawarkan produk memberikan kesan baik kepada pelanggan guna meningkatkan keinginan pelanggan dalam



memiliki atau nilai beli terhadap produk tersebut. Konsep pemasaran atau lebih dikenal dalam kehidupan sehari-hari adalah merupakan orientasi manajemen yang menentukan bahwa kunci pencapaian tujuan organisasi terdiri dari kemampuan organisasi perusahaan menentukan kebutuhan dan keinginan pasar yang dituju dan kemampuan organisasi tersebut memenuhinya dengan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien dari para pesaing. keahlian menjual (*selling skill/salesmanship*) adalah penjual harus memiliki pengetahuan tentang produk dan menguasai seni menjual, seperti cara mendekati pelanggan, memberi presentasi dan demonstrasi, mengatasi penolakan pelanggan dan mendorong pembelian[8].

Namun dalam kegiatannya, peneliti mengamati bahwa masih adanya penilaian ketidakpuasan terhadap pelayanan SA oleh pelanggan service yang di terima melalui hasil laporan perusahaan. Dalam mengatasi hal tersebut, penulis juga melihat perusahaan belum menggunakan sebuah metode penilaian yang mampu mengatasi permasalahan dalam menentukan kualitas pelayanan Sales dengan banyak kriteria. Sistem Pendukung Keputusan merupakan bagian dari sistem informasi berbasis komputer baik berbasis web, desktop maupun mobile android yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan[9]. Dapat juga dikatakan sebagai sistem komputer yang mengolah data menjadi informasi untuk mengambil keputusan dari masalah semi-terstruktur sampai ke hal yang spesifik[10][11]. Untuk merancang sebuah aplikasi dibutuhkan sebuah metode sebagai alur atau panduan dalam pengembangannya.[4] Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode *Weighted Sum Model* (WSM). Dengan menggunakan metode WSM sebagai metode yang dipilih dan dengan berdasarkan kriteria yang ada diharapkan nantinya akan mampu membantu perusahaan dalam mengambil keputusan. Baik dalam memberikan pelatihan kembali atau memantau kinerja Sales tersebut.

Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *Weighted Sum Model* (WSM) diantaranya penelitian yang dilakukan oleh [7] tentang implementasi Algoritma *Weighted Sum Product* pada penentuan terhadap beberapa pilihan perguruan tinggi swasta terbaik membantu siswa dalam memilih perguruan tinggi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh [12] tentang Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dengan menerapkan metode *Weighted Sum Model* (WSM) dengan hasil Metode WSM salah satu dari MCDM yang sangat sederhana penerapannya yang dapat membantu pengambil keputusan menghasilkan suatu keputusan yang terbaik dari beberapa alternatif. Penerapan WSM ini tidak membedakan kriteria benefit ataupun *cost*, sehingga kisaran bobot sangat mempengaruhi perhitungan hasil yang terbaik.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Metode penelitian ini menguraikan cara ilmiah untuk mengumpulkan data, menganalisis data, lokasi dan waktu dalam pengumpulan data yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian.

#### 2.1.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer, untuk kebutuhan suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini [13], yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku – buku sebagai bahan referensi. Hal ini dilakukan dengan membaca tulisan berupa buku dan jurnal yang berkaitan dengan kasus yang penulis angkat.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

#### **Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap berbagai kegiatan yang ada. Hal ini penulis lakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian guna mencari data-data yang diperlukan dalam penelitian ini seperti pengambilan sample alternatif dan kriteria penilaian yang akan diuji.

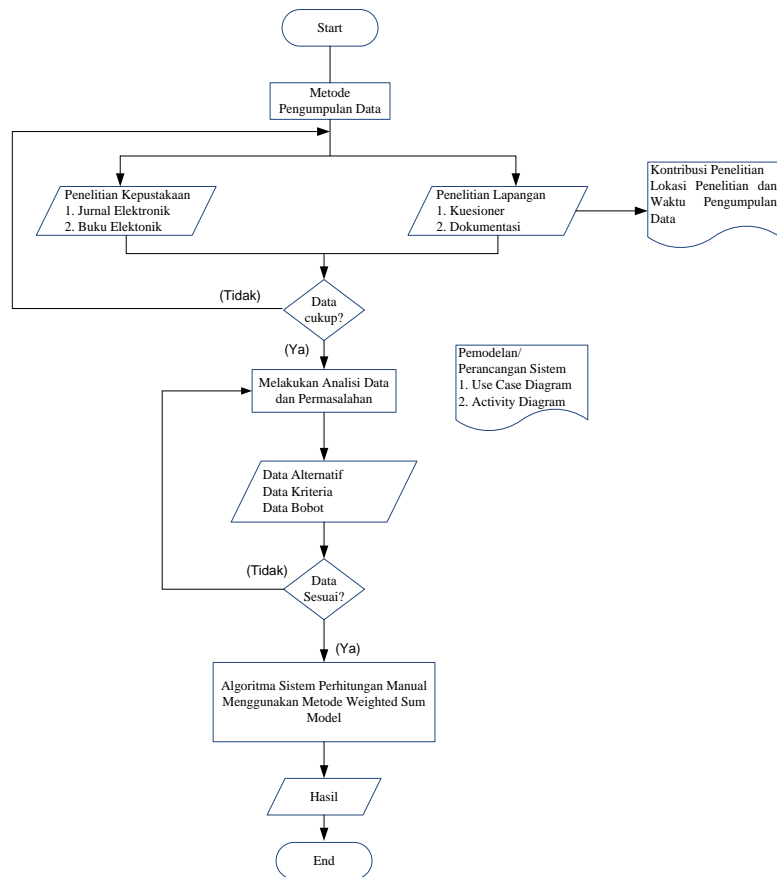
#### **Kuesioner**

Kuesioner adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui media yang digunakan antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*). Hal ini penulis lakukan dengan Hal ini penulis lakukan dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada pelanggan setelah 3 hari melakukan pembelian kendaraan nya di PT. Toyota Sutan Indo Pematangsiantar.

#### **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, yang relevan dengan penelitian ini. Hal ini penulis lakukan dengan mengumpulkan data-data dan informasi terkait penelitian.

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan urutan langkah-langkah penelitian, penulis membuat flowchart metodologi penelitian sebagai berikut :



**Gambar 1.** Flowchart Metodologi Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Perhitungan dengan Algoritma WSM (*Weighted Sum Model*)

Pada bagian ini berisi tampilan sistem dengan menggunakan algoritma WSM. Berikut diantaranya :

1. Data kriteria

**Tabel 1.** Data Kriteria

No	Kriteria	Keterangan	Bobot
1	A	Faktor Informatif	0,45
2	B	Faktor <i>Loyalty</i>	0,15
3	C	Penampilan diri	0,15
4	D	Faktor <i>Attitude</i>	0,25

2. Data Penjabaran Subkriteria dan Nilai Pembobotan

**Tabel 2.** Penjabaran Subkriteria dan Nilai Pembobotan

Kriteria	Keterangan	Nilai Bobot
A A1	Informasi Tersampaikan	1



	A2	Informasi Kurang Tersampaikan	0.5
	A3	Informasi Tidak Tersampaikan	0
B	B1	Ramah	1
	B2	Kurang ramah	0.5
	B2	Tidak ramah	0
C	C1	Pakaian rapih	1
	C2	Pakaian Kurang rapih	0.5
	C3	Pakaian Tidak rapih	0.25
D	D1	Menghargai Lawan Bicara	1
	D2	Kurang Menghargai Lawan Bicara	0.5
	D3	Tidak Menghargai Lawan Bicara	0

3. Data Alternatif

**Tabel 3.** Data Alternatif

No	Alternatif	Nilai
1	Sales 1	Dwinda Nasution
2	Sales 2	Putra Ade
3	Sales 3	Master Panjaitan
4	Sales 4	Asman
5	Sales 5	Indra

4. Data Nilai Alternatif Setiap Kriteria

**Tabel 4.** Nilai Alternatif setiap kriteria

	A	B	C	D
Sales1	1	0.5	1	0.5
Sales2	1	1	0.5	1
Sales3	0.5	0	1	0.5
Sales4	0.5	0.5	0.5	0.5
Sales5	1	1	0.25	0.5

Dari tabel 4. diatas maka di peroleh Matriks x berikut ini :

**Tabel 5.** Matriks x

X	1	0.5	1	0.5
	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.5</b>	<b>1</b>

	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0.5</b>
	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.25</b>	<b>0.5</b>

Dengan bobot sebagai berikut :

**Tabel 6.** Bobot

Kriteria	A	B	C	D
Bobot	0.450	0.150	0.150	0.250

Setelah keseluruhan data yang diperlukan seperti kriteria, bobot kriteria, sampel alternatif, serta rating kecocokan alternatif terhadap kriteria telah tersedia, maka langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan menggunakan algoritma WSM yaitu menghitung nilai utility untuk masing-masing kriteria :

$$A_i^{WSM-Score} = \sum_{j=1}^n W_j X_{ij}$$

Dari persamaan tersebut maka dapat perhitungan sebagai berikut :

**Tabel 7.** Perhitungan

<b>Sales 1</b>	$= (1 \times 0.45) + (0.5 \times 0.15) + (1 \times 0.15) + (0.5 \times 0.25)$ $= 0.45 + 0.08 + 0.15 + 0.125$ $= 0.800$
<b>Sales 2</b>	$= (1 \times 0.45) + (1 \times 0.15) + (0.5 \times 0.15) + (1 \times 0.25)$ $= 0.45 + 0.15 + 0.075 + 0.25$ $= 0.925$
<b>Sales 3</b>	$= (0.5 \times 0.45) + (0 \times 0.15) + (1 \times 0.15) + (0.5 \times 0.25) +$ $= 0.225 + 0 + 0.15 + 0.125$ $= 0.500$
<b>Sales 4</b>	$= (0.5 \times 0.45) + (0.5 \times 0.15) + (0.5 \times 0.15) + (0.5 \times 0.25)$ $= 0.225 + 0.08 + 0.075 + 0.125$ $= 0.500$
<b>Sales 5</b>	$= (1 \times 0.45) + (1 \times 0.15) + (0.25 \times 0.15) + (0.5 \times 0.25)$ $= 0.45 + 0.15 + 0.0375 + 0.125$ $= 0.753$

Dari perhitungan diatas diperoleh hasil seperti pada tabel berikut :

**Tabel 8.** Ranging untuk Alternatif

Alternatif		$\sum na$
	Nama Alternatif	
Sales1	Dinda	0.800
Sales2	Putra Ade	0.925
Sales3	Master Panjaitan	0.500
Sales4	Asman	0.500
Sales5	Indra	0.763

Dari perhitungan di atas bahwa  $Sales\ 2 > Sales\ 1 > Sales\ 5 > Sales\ 3 > Sales\ 4$  sehingga dapat diputuskan bahwa Sales 2 merupakan alternatif yang terbaik dari alternatif yang lain dan merupakan di urutan pertama dalam daftar Service Advisor yang lebih baik dari SA lainnya.

**3.1 Perhitungan dengan Aplikasi Matlab dengan WSM (Weighted Sum Model)**

Pada bagian ini berisi tampilan sistem dengan menggunakan Matlab. Berikut diantaranya : Pada bagian ini berisi tampilan sistem dengan menggunakan Matlab. Berikut diantaranya :

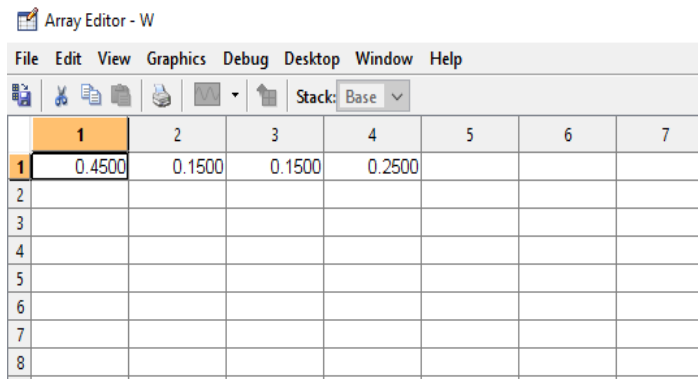
1. Data kriteria

Data kriteria di ambil dari data kriteria kemudian di masukkan ke Array Editor **W** dengan nilai

**Tabel 9.** Tabel Array Editor W

Kriteria	A	B	C	D
Bobot	0.450	0.150	0.150	0.250

Seperti pada Gambar 4.1



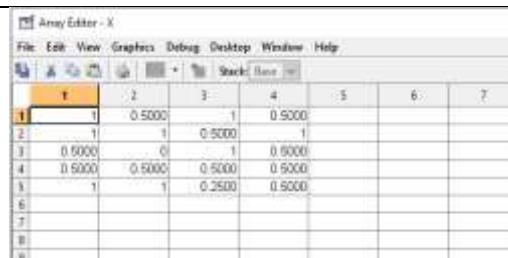
**Gambar 2.** Data Bobot

Data W diambil dari data nilai Bobot kriteria, Nilai A masuk ke kolom (1:1), Nilai B masuk ke kolom (2:1), Nilai B masuk ke kolom (3:1) dan Nilai B masuk ke kolom (4:1)

Data Alternatif dimasukkan ke Array editor X dengan nilai Pada Tabel Dibawah Seperti pada tabel 10

**Tabel 10.** Array editor X

X	1	0.5	1	0.5
	1	1	0.5	1
	0.5	0	1	0.5
	0.5	0.5	0.5	0.5
	1	1	0.25	0.5



**Gambar 3.** Nilai Alternatif Setiap Kriteria

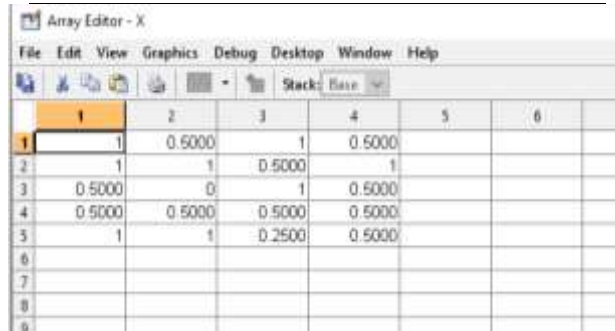
Data W diambil dari data nilai Bobot kriteria, Nilai A masuk ke kolom (1:1), Nilai B masuk ke kolom (2:1), Nilai B masuk ke kolom (3:1) dan Nilai B masuk ke kolom (4:1)

2. Data Alternatif

Data Alternatif dimasukkan ke Array editor X dengan nilai Pada Tabel Dibawah Seperti pada tabel 11

**Tabel 11.** Array editor X

X	1	0.5	1	0.5
	1	1	0.5	1
	0.5	0	1	0.5
	0.5	0.5	0.5	0.5
	1	1	0.25	0.5

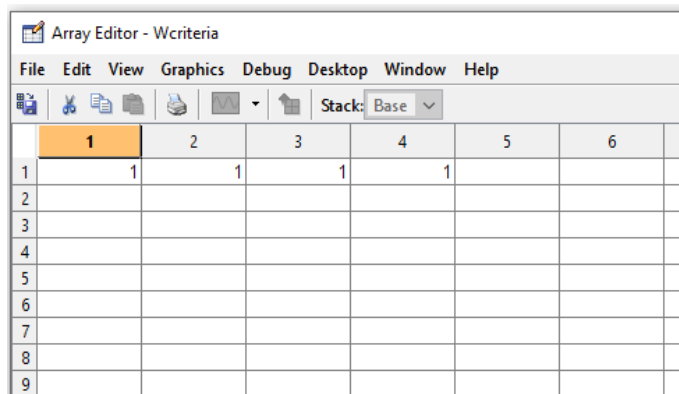


**Gambar 4.** Nilai Alternatif setiap kriteria

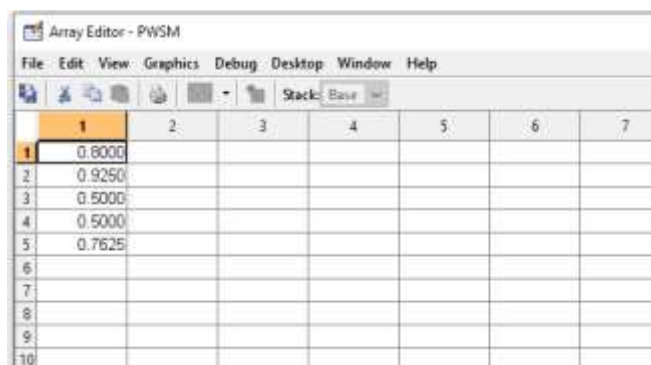
Data X dimasukkan berdasarkan hasil penilaian sales, sesuai dengan kolom masing –masing yaitu kolom (1:1) sampai dengan (1:5), kemudian (2:1) sampai dengan (2:5) dan (4:1) sampai dengan (4:5)

3. Bobot Kriteria

Karena dalam perhitungan WSM ini tidak ada Benefit dan Non Benefit untuk bobor kriteria nilainya dibuat 1. Seperti pada Gambar 4.3



**Gambar 5.** Bobot kriteria



**Gambar 6.** Preference\_Score\_of\_Weighted\_Sum\_Model



Dari hasil perhitungan Matlab di dapat hasil seperti Pada Gambar 3 dan pada Tabel 7 dibawah ini.

**Tabel 12.** Hasil Rangking

Sales	Rangking
S1	0.8
S2	0.925
S3	0.5
S4	0.5
S5	0.7625

Setelah mendapat hasil rangking kemudian diurutkan sesuai dengan urutan berdasarkan Nilai atau rangking tertinggi seperti pada Tabel 8

**Tabel 13.** Hasil Perangkingan

Sales	Rangking
S2	0.925
S1	0.800
S5	0.763
S3	0.500
S4	0.500

Dari perhitungan di atas bahwa Sales2 > Sales1 > Sales5 > Sales3 > Sales4 sehingga dapat diputuskan bahwa Sales2 merupakan alternatif yang terbaik dari alternatif yang lain dan merupakan di urutan pertama dalam daftar Sales yang lebih baik dari Sales lainnya.

#### 4. KESIMPULAN

Pada Penelitian dengan menerapkan Metode *Weighted Sum Model* (WSM). Dari Hasil perhitungan pada Tampilan Data Perhitungan yaitu Rating Kecocokan Kriteria Pada Alternatif, Bobot Kriteria, Perhitungan Metode WSM, Perhitungan Metode WSM maka di dapat hasil nilai tertinggi 0.925 dengan rangking 1 artinya metode *Weighted Sum Model* (WSM) membantu perusahaan dalam mengambil keputusan. Adapun sales dengan nilai tertinggi tersebut atas nama Putra Ade.

#### REFERENCES

- [1] P. D. P. Adi *et al.*, "Performance Evaluation of LoRaWAN in Pulse Status Monitoring with Clustering of Wireless Sensor Network," *2022 Int. Conf. Sci. Inf. Technol. Smart Adm. ICSINTESA 2022*, pp. 105–110, 2022, doi: 10.1109/ICSINTESA56431.2022.10041694.
- [2] S. Andy Kurniawan, Jumini, Antonius, IwanPurnama, and Mahyudin Ritonga, "Education And Modern Technologies, Their Positive And Negative Impact," *eLearning Softw. Educ. Conf.*, vol. 32, no. 2, pp. 185–192, 2019, doi: 10.12753/2066-026X-19-162.
- [3] I. Purnama, S. Suryadi, R. Watrionthos, D. Irmayani, and M. Nasution, "Android-based text message security application with rivest method, Shamir, Adleman (RSA)," *Int. J. Sci. Technol. Res.*, vol. 8, no. 5, pp. 41–43, 2019, doi: 10.31227/osf.io/f42xr.
- [4] I. Purnama and H. T. Saputra, "Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Jenis Lampu untuk Pencahayaan Ruang Menggunakan Metode AHP," vol. 3, no. 4, pp. 389–398, 2022.
- [5] 2013) (Kotler, "Jurnal Mantik Jurnal Mantik," *Mobile-Based Natl. Univ. Online Libr. Appl. Des.*, vol. 3, no. 2, pp. 10–19, 2019, [Online]. Available: <http://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/882/595>
- [6] N. Monica, S. Sarkum, and I. Purnama, "Aplikasi Data Mahasiswa Berbasis Android: Studi Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Labuhanbatu," *It J. Res. Dev.*, vol. 3, no. 1, pp. 43–53, 2018, doi: 10.25299/itjrd.2018.vol3(1).1849.



- [7] S. Solikhun, "Perbandingan Metode Weighted Product Dan Weighted Sum Model Dalam Pemilihan Perguruan Swasta Terbaik Jurusan Komputer," *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 1, p. 70, 2017, doi: 10.20527/klik.v4i1.75.
- [8] J. Pengabdian, M. Gemilang, and G. Ginting, "Pelatihan Optimasi Pelayanan Simulasi Antrian Receiving Dan Delivery Container Pada Pt . Prima Terminal Peti Kemas," vol. 2, no. 3, pp. 2–5, 2022.
- [9] I. Purnama, "Sistem Informasi Kursus IBAY Komputer Berbasis Web dan Mobile Android," *Riau J. Comput. Sci.*, vol. 05, no. 01, pp. 23–31, 2019.
- [10] A. H. Nasyuha, Z. Zulkifli, I. Purnama, A. Sidabutar, A. Karim, and M. Mesran, "Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Kerani Timbang Lapangan Terbaik Menerapkan Metode Operational Competitiveness Rating Analysis (OCRA)," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 1, p. 355, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3475.
- [11] J. Mantik, R. M. Ritonga<sup>1</sup>, I. Rasyid Munthe, and I. Purnama, "2022) 383-389 Accredited," *J. Mantik*, vol. 6, no. 1, pp. 383–389, 2021.
- [12] Z. Yani, D. G. Gusmita, and N. Pohan, "Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Karyawan Menggunakan Metode Topsis," *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 5, no. 2, p. 205, 2022, doi: 10.54314/jssr.v5i2.906.
- [13] J. Manajemen *et al.*, "Jurnal manajemen, bisnis dan kewirausahaan," vol. 2, no. 3, 2022.