

JOB SATISFACTION AS A MEDIATOR OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB PERFORMANCE OF SRIWIJAYA AIR AIRLANE EMPLOYEES

Ajeng Indah Mulyani, Wiwik Robiatul Adawiyah, Dita Oki Berliyanti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas Trisakti

Email : ajengindah158@gmail.com, wiwik.trisakti89@gmail.com, dita.oki@trisakti.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan 3 variabel yang terdiri dari: 1 variabel Independen yaitu Emotional Intelligence, 1 variabel Mediasi yaitu Job Satisfaction dan 1 variabel Dependen yaitu Job Performance, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Emotional Intelligence terhadap Job Performance yang dimediasi oleh Job Satisfaction. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah karyawan Sriwijaya Air di Tangerang dan Cengkareng. Pengambilan sampel menggunakan metode convenience, melalui survei menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 158 orang dan metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan software AMOS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Emotional Intelligence berpengaruh positif terhadap Job Satisfaction. Job Satisfaction berpengaruh positif terhadap Job Performance. Emotional Intelligence berpengaruh positif terhadap Job Performance. Emotional Intelligence berpengaruh positif terhadap Job Performance dimediasi oleh Job Satisfaction. Jika melihat peran Job Satisfaction sebagai variabel Mediasi, cukup memberikan pengaruh Emotional Intelligence terhadap Job Performance bagi karyawan maskapai penerbangan di Sriwijaya Air. Maka kesimpulan yang dapat dikemukakan adalah tingginya dukungan terhadap kondisi dan tantangan dalam pekerjaan termasuk mengontrol emosinya dan dapat memotivasi diri menjadi lebih baik serta mendukung perasaan emosional positif di dalam diri sehingga menciptakan keinginan karyawan mencapai keberhasilan dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Rasa senang dalam bekerja membuat karyawan memberikan kinerja yang lebih baik.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, mediator, prestasi kerja

ABSTRACT

This study uses 3 variables consisting of: 1 Independent variable, namely Emotional Intelligence, 1 Mediation variable, namely Job Satisfaction and 1 Dependent variable, namely Job Performance, which aims to analyze the effect of Emotional Intelligence on Job Performance mediated by Job Satisfaction. The samples used in this study were Sriwijaya Air employees in Tangerang and Cengkareng. Sampling used the convenience method, through a survey using a questionnaire with a total of 158 respondents and the data analysis method in this study used the Structural Equation Model (SEM) with AMOS software version 23. The results of this study indicate that Emotional Intelligence has a positive effect on Job Satisfaction. Job Satisfaction has a positive effect on Job Performance. Emotional Intelligence has a positive effect on Job Performance. Emotional Intelligence has a positive effect on Job Performance mediated by Job Satisfaction. If you look at the role of Job Satisfaction as a Mediation variable, it is enough to influence Emotional Intelligence on Job Performance for airline employees at Sriwijaya Air. So the conclusion that can be put

forward is high support for conditions and challenges at work including controlling their emotions and being able to motivate themselves to be better and support positive emotional feelings within so as to create the desire of employees to achieve success in achieving the goals set by the company. Enjoyment at work makes employees give better performance.

Keywords: *Job Satisfaction, mediator, job performance*

PENDAHULUAN

PT. Angkasa Pura II (Persero) mencatat peningkatan jumlah penumpang di Bandara Soekarno-Hatta pada semester I 2022 dari Januari hingga Juni 2022, dengan jumlah penumpang di Bandara Soekarno-Hatta meningkat hampir 100%. Sektor pariwisata dalam negeri kembali mengalami tren pemulihan, dengan peningkatan rute penerbangan di Bandara Soekarno-Hatta. Hal ini juga menandai perbaikan kondisi lalu lintas udara domestik. Karena banyaknya pengguna transportasi udara, para pemangku kepentingan seperti maskapai penerbangan dan operator seperti bandara melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kebutuhan pelanggan semakin hari semakin meningkat. Tentunya mereka diharapkan berperan aktif sebagai perencana, pelaksana dan pengawas seluruh kegiatan usaha perusahaan, dengan dukungan tenaga-tenaga yang mumpuni. Oleh karena itu, kita perlu memaksimalkan potensi semua orang di perusahaan kita agar mereka bisa tampil maksimal. Pencapaian tujuan bisnis tidak hanya bergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi juga pada orang yang melakukan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh job performance. Official Airline Guide (OAG) merilis peringkat maskapai dengan kinerja tepat waktu (OTP) terbaik. Garuda Indonesia tetap di puncak. Garuda Indonesia memiliki tingkat kinerja tepat waktu sebesar 96,1%. Sriwijaya Air, di sisi lain, adalah maskapai penerbangan paling tepat waktu kedua di Indonesia dengan kinerja tepat waktu sebesar 62,6%. Indonesia AirAsia menempati urutan ketiga dengan tingkat kinerja tepat waktu sebesar 56,2%. Tingkat kinerja tepat waktu (OTP) sebagai penerbangan yang berangkat atau tiba dalam waktu 15 menit dari waktu keberangkatan/kedatangan yang dijadwalkan. Sriwijaya Air merupakan salah satu pesawat yang memberikan fasilitas makanan ringan kepada penumpangnya. Sriwijaya Air memiliki keunggulan ketepatan waktu, kenyamanan saat mendarat dan makanan gratis bagi penumpangnya. Sriwijaya Air bertujuan untuk menjadi perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Sriwijaya Air mengharapkan karyawan dapat menyelesaikan tugasnya sesuai kemampuan dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan perusahaan, job performance dikatakan baik apabila karyawan memenuhi semua kriteria penilaian yang berlaku didalam perusahaan.

Job Performance sangat diperlukan untuk menjaga pelayanan kepada pelanggan sejalan dengan tujuan bisnis (Indrawati, 2013). (Furnham & Chamorro-Premuzic, 2009) job satisfaction sejauh mana karyawan puas dengan pekerjaan mereka. Job satisfaction dianggap sebagai salah satu faktor yang meningkatkan job performance. Dengan kata lain, job satisfaction berkaitan dengan job performance, karena karyawan yang puas di tempat kerja cenderung lebih efektif dan produktif di tempat kerja, karyawan yang puas dengan pekerjaan mereka lebih mungkin untuk berhenti (Chen, 2006). Tanpa emotional intelligence, seseorang tidak dapat sepenuhnya memanfaatkan kemampuan kognitifnya, emotional intelligence

mengukur kemungkinan memperoleh keterampilan praktis berdasarkan lima faktor: kesadaran diri (pengetahuan tentang keadaan sendiri), motivasi, pengaturan diri (kecenderungan emosional yang membimbing dan memfasilitasi pencapaian tujuan), empati (kesadaran sensorik), dan keterampilan sosial, yaitu keterampilan yang memperoleh tanggapan yang diinginkan dari orang lain (Masaong & Tilomi, 2011). (Winton, 2021) bahwa emotional intelligence yang lebih tinggi mengarah pada job satisfaction yang lebih tinggi. Selain itu, manajer dengan emotional intelligence yang tinggi mungkin lebih baik dalam mempromosikan koordinasi yang lebih baik, kolaborasi, perilaku organisasi, dan interaksi yang lebih positif di antara karyawan yang dapat meningkatkan job performance ((Barsade, 2002); (Sy & Saavedra, 2005); (Wong & Law, 2002a)). Penelitian ini dilakukan di Indonesia yang terletak di Sriwijaya Air Tangerang dan kantor cabang Cengkareng. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya (al Wali et al., 2022b) yang dimana penelitian sebelumnya melakukan penelitian di rumah sakit umum Irak. Data dikumpulkan dari tujuh rumah sakit umum di Baghdad, Irak, antara Juni dan Juli 2021 (Rumah Sakit Pendidikan Baghdad, Rumah Sakit Pendidikan Umum Al Kindi, Rumah Sakit Pendidikan Umum Al Yarmuk, Rumah Sakit Umum Al Nuaman, Rumah Sakit Umum Al Qadisiya, Rumah Sakit Umum Al Karkh, dan Rumah Sakit Ibnu Sina). Kuesioner diberikan kepada dokter yang memiliki interaksi langsung dengan pasien (misalnya dalam keadaan darurat dan OPD). Rumah sakit umum dipilih untuk penelitian ini karena mereka menerima banyak pasien yang mencari pengobatan gratis. Sebanyak 157 tanggapan digunakan dalam analisis data.

Emotional Intelligence merupakan “kemampuan untuk memantau perasaan dan emosi untuk membentuk pikiran seseorang untuk mendorong pertumbuhan emosional dan intelektual terutama dalam hal efisiensi kinerja (Salovey & Mayer, 1990; Mayer & Salovey, 1997; Shahhosseini et al., 2012). Selanjutnya Job Satisfaction merupakan perbedaan antara hasil penghargaan yang diperoleh dan hasil yang diyakini karyawan tentang pekerjaan dan kepuasan kerja yang tinggi (Halepota & Shah, 2011; Afianto & Utami, 2017; Sidik, 2019). Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Supramaniam & Singaravello, 2020; Supriyanto & Troena, 2012; Alnidawy, 2015) yang menyampaikan hasil penelitiannya berupa emotional intelligence berpengaruh positif terhadap job satisfaction. Kemudian Job Performance merupakan kemampuan untuk secara efektif melakukan pekerjaan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang meliputi kualitas dan kuantitas output dan dinilai berdasarkan pencapaian karyawan atas tujuan tersebut (Qureshi et al., 2011; Wiratama & Desak Ketut Sintaasih, 2013; Mulki et al., 2015). Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Alonderiene & Majauskaite, 2016; Stawicki et al., 2022) yang menyatakan bahwa emotional intelligence berpengaruh positif terhadap job performance. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh (Yoke & Panatik, 2016; Alonderiene & Majauskaite, 2016) yang menyatakan bahwa job satisfaction memediasi pengaruh emotional intelligence terhadap job performance. Sehingga Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Emotional Intelligence terhadap Job Performance yang dimediasi oleh Job Satisfaction pada karyawan maskapai penerbangan Sriwijaya Air.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian berjenis metode kuantitatif dengan melakukan survey research pada karyawan yang bekerja pada perusahaan Sriwijaya Air sebagai obyek penelitian. Dalam pengujian pada penelitian ini menggunakan hypothesis testing yang

merupakan dugaan sementara yang telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan (Sekaran dan Bougie, 2020). Pengambilan data dilakukan dengan cara cross sectional karena data yang diambil pada kurun waktu yang telah ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Penentuan obyek penelitian yang akan diberikan kuesioner, jumlah sampel berjumlah minimal 5 dan maksimal 10 kali dari jumlah indikator dalam penelitian. Total indikator diperoleh 29 item kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode convenience dimana pengambilan sampel dengan melakukan penyebaran kuesioner secara online kepada karyawan yang berjumlah 158 karyawan di Sriwijaya Air. Teknik nonprobability sampling yaitu pengambilan sampel yang didasarkan oleh beberapa pertimbangan, yakni sampel disesuaikan dengan kriteria penelitian. Didalam Kuesioner seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala pengukuran Nominal likert yaitu dari 1 sampai dengan 5 (Sangat Tidak setuju sampai dengan Sangat Setuju). Pernyataan untuk Variabel Emotional Intelligence dikembangkan dari penelitian Wong & Law, (2002), yang terdiri dari 16 item pernyataan, Variabel Job Satisfaction diukur dengan 5 item pernyataan diadaptasi oleh (Kim et al., 2022), dan Variabel Job Performance diukur dengan 5 item pernyataan diadaptasi oleh (Kim et al., 2022). Pengujian Validitas dan Uji Realibilitas menunjukkan seluruh item pernyataan dalam penelitian ini memiliki α value <0,05 sehingga seluruh item pernyataan valid dan memiliki Cronbach's Alpha α 0,60 maka item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel dinyatakan reliable. Kemudian pengujian menggunakan Goodness of Fit, uji kecocokan model digunakan untuk mengevaluasi kecocokan model dengan data, nilai observasi yang diperoleh sama atau mendekati dengan yang diharapkan dalam model. Adapun model yang digunakan harus memenuhi goodness of fit (GoF).

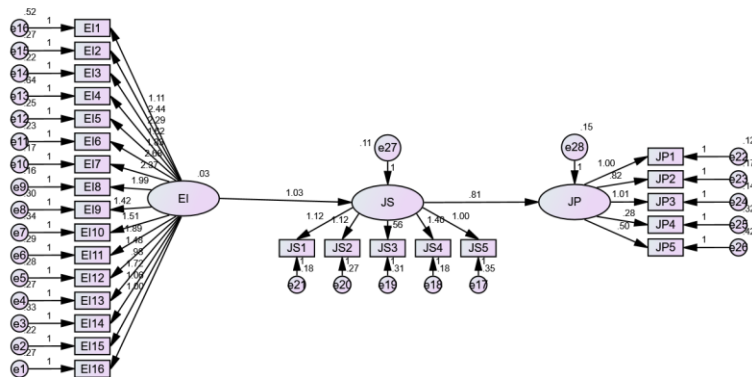
HASIL DAN PEMBAHASAN

Ditinjau dari gender mayoritas responden karyawan Sriwijaya Air adalah laki-laki, usia karyawan Sriwijaya Air mayoritas 20 s.d 30 tahun, berlatar belakang Pendidikan SMA/SMK. Mayoritas memiliki lama kerja yaitu 1 s.d 5 tahun baik perempuan maupun responden laki-laki seimbang. Dapat diketahui bahwa nilai rata-rata variabel *emotional intelligence* adalah sebesar 4.09. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dengan *emotional intelligence* yang telah diterapkan perusahaan. Karena itu, karyawan Sriwijaya Air telah dapat menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan luar pekerjaan dengan baik sehingga tidak saling mengganggu. Hasil dari *Job Satisfaction* dapat diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan variabel *job satisfaction* adalah sebesar 4.27. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas berada pada rentang pilihan jawaban 4 sampai 5 yang berarti karyawan merasa puas ketika bekerja di perusahaan dan cenderung memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena sebagian besar karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, rekan kerja, atasan, dan gaji yang diterima. Hasil dari *Job Performance* dapat diketahui bahwa nilai rata-rata keseluruhan variabel *job performance* adalah sebesar 4.24. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju dengan *job performance* yang telah diterapkan perusahaan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar karyawan memiliki tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis organisasi. Hasil pengujian yang telah dilakukan tergambar dalam Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1 Pengujian Hipotesis

Hipotesa	Estimate	P-Value	Keputusan
H1. <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	1.094	0.003	Didukung
H2. <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i>	0.497	0.000	Didukung
H3. <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i>	1.020	0.006	Didukung
H4. <i>Emotional Intelligence</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Performance</i> dimediasi oleh <i>Job Satisfaction</i>	1.116	0.020	Didukung

Sumber : Data yang diolah, menggunakan AMOS versi 23



Gambar 1: Rerangka Pemikiran

Dari hasil uji hipotesis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job satisfaction* menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Supramaniam dan Singaravello (2020), Supriyanto dan Troena (2012), Alnidawy (2015) yang menyampaikan hasil penelitiannya berupa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Dari hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan, adanya *emotional intelligence* pada karyawan Sriwijaya Air memunculkan perasaan puas terhadap pekerjaan. *Emotional Intelligence* karyawan terlihat dari penilaian terhadap emosi diri sendiri dan orang lain. Dengan demikian perusahaan Sriwijaya Air mendukung peningkatan *emotional intelligence* agar karyawan dapat mengontrol emosinya, memotivasi diri dan membaca karakter orang lain.

Dari hasil uji hipotesis pengaruh *job satisfaction* terhadap *job performance* menunjukkan bahwa *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance*. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Bakan *et al.*, (2014), Perere dan Weerakkody (2016), Indrawati (2013) yang menyampaikan hasil penelitiannya berupa *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance*. Dari hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan berdasarkan nilai *direct effect* (efek langsung), karyawan Sriwijaya Air Tangerang, Banten menganggap *job satisfaction* sangat penting bagi perusahaan untuk mengelola karyawannya dengan baik sebagai aktivitas yang direncanakan oleh pimpinan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Rasa senang dalam bekerja membuat karyawan memberikan kinerja yang lebih.

Dari hasil uji hipotesis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job performance* yang menunjukkan *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job performance*. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Alonderience & Majauskaite (2016), Alferaih (2017), dan Stawicki *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job performance*. Dari hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan berdasarkan nilai *direct effect* (efek langsung), karyawan Sriwijaya Air menganggap bahwa *emotional intelligence* sangat penting di dalam perusahaan untuk mengetahui sifat-sifat seseorang telah dapat menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan luar pekerjaan dengan baik sehingga tidak saling mengganggu. Perasaan emosional positif di dalam diri sehingga menciptakan keinginan karyawan mencapai keberhasilan dari pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dari hasil uji hipotesis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job performance* yang dimediasi *job satisfaction* menunjukkan *job satisfaction* dapat menjadi mediator pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job performance*. Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Yoke dan Panatik (2016), Alonderiene & Majauskaite (2016) yang menyatakan bahwa *job satisfaction* memediasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job performance*. Kemudian hasil penelitian lain oleh Li *et al.*, (2018) yang menyatakan bahwa *job satisfaction* tidak dapat memediasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *job performance*.

Dari hasil penelitian dan pengamatan yang dilakukan, *job satisfaction* dapat memediasi *emotional intelligence* yang dimiliki karyawan terhadap *job performance* yang dihasilkan karyawan. Hal ini juga selaras dengan hipotesis 1 yang menyatakan *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*, maupun hipotesis 3 yang menyatakan *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *job performance*, adanya *emotional*

intelligence pada karyawan Sriwijaya Air memunculkan perasaan puas terhadap pekerjaan. *Emotional Intelligence* karyawan terlihat dari penilaian terhadap emosi diri sendiri dan orang lain. Dengan demikian perusahaan Sriwijaya Air mendukung peningkatan *emotional intelligence* agar karyawan dapat mengontrol emosinya, memotivasi diri dan mengekspresikan emosi mereka melalui kesadaran diri.

KESIMPULAN

Peran penting Job Satisfaction memediasi pengaruh emotional intelligence terhadap Job Performance pada karyawan maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Job Satisfaction dapat berperan dalam menyampaikan dampak emotional intelligence terhadap job performance karyawan maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Jika job satisfaction dimiliki oleh karyawan, maka emotional intelligence dapat meningkatkan job performance dengan meningkatkan job satisfaction. Kehadiran emotional intelligence memungkinkan karyawan untuk mengelola, mengendalikan dan mengekspresikan emosi mereka melalui kesadaran diri dan motivasi diri. Job Satisfaction apa yang memungkinkan karyawan untuk menikmati pekerjaan mereka dan melakukan hasil yang diharapkan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, C. F. (2006). "Job satisfaction, organizational commitment, and flight attendants' turnover intentions: a note. *Journal of Air Transport Management*, 12(5), 274–276.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 9(1), 135–142.
- AOG. (2022), On-Time Performance Airlines May 2022 www.oag.com/en/on-time-performance-airlines-may-2022
- Winton, B. G. (2021). "Disaggregating emotional intelligence: building job satisfaction through emotional abilities",. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Masaong, A. K., & Tilomi, A. A. (2011). *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence*. Bandung: Alfabeta.
- Barsade, S. G. (2002). "The ripple effect: emotional contagion and its influence on group behavior",. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644–675.
- Furnham, A. , E. A., & Chamorro-Premuzic, T. (2009). "Personality, motivation and job satisfaction: Hertzberg meets the Big Five." *Journal of Managerial Psychology*, 24(8), 765–779.
- Sy, T. , C. S., & Saavedra, R. (2005). "The contagious leader: impact of the leader's mood on the mood of group members, group affective tone, and group processes." *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 295.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study." *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.
- Mishra, J., & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee/employer relationships: a survey of West Michigan managers,. *Public Personnel Management*, 19(3), 443–485.
- Sidik, R. (2019). Pengaruh Kemampuan, Work Life Balance, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan BMT Permata Jawa Timur. Yos Soedarso

- Economics Journal, 11(1), 20–28.
- Stawicki, C. , Krishnakumar, S., & Robinson, M. D. (2022). “Working with emotions: emotional intelligence, performance and creativity in the knowledge-intensive workforce. *Journal of Knowledge Management*. <https://doi.org/doi: 10.1108/JKM-07-2021-0556>.
- Supramaniam, S. , & Singaravelloo, K. (2020). Emotional intelligence, job satisfaction and organisational performance in the Malaysian public administration. *Institutions and Economics*, 12(1), 77–98.
- Supriyanto, A. S., & Eka Afnan Troena. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syariah Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(4).
- Wiratama, I. N. J. A., & Desak Ketut Sintaasih. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Diklat, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(2), 126–134.