

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai. Salah satu faktor yang mendukung tercapainya tujuan tersebut adalah individu atau talent dalam organisasi. Oleh karena itu, perlu mengelola individu (SDM) dalam organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi karena memperhitungkan bahwa individu adalah aset organisasi yang paling penting dan perlu dikelola secara tepat dan strategis (Yuniarsih dan Suwatno, 2011).

Instansi pemerintah menyebut SDM Aparatur Sipil Negara (ASN). Pasal 5 Undang-Undang Tahun 2014 tentang Perlengkapan Sipil yang Menjalankan Fungsi Negara. Salah satunya adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. ASN yang handal, profesional, dan berdedikasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih memuaskan. Semua ASN di seluruh instansi pemerintah, termasuk di Pemprov Sumbar, harus memiliki keterampilan dan kemampuan untuk memberikan layanan tersebut.

Dalam hal mewakili pemerintah pusat, peran Pemerintah Provinsi Sumbar adalah melaksanakan kerjasama daerah yang terkoordinasi antar kabupaten/kota se-Sumbar dan menjamin kerjasama dengan Provinsi tetangga. Hal ini dilakukan untuk membangun tertib kontrol pemerintahan, meningkatkan kemampuan daerah dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal, mengembangkan perekonomian, mengurangi angka kemiskinan dan menangani aspek teknis dan

hukum dalam pelaksanaan Kerjasama daerah dengan daerah lain dan kerjasama daerah dengan pihak ketiga. Untuk mengkoordinasikan pelaksanaan kerjasama daerah, dibentuk tim koordinasi kerjasama daerah yang terdiri dari tim koordinasi kerjasama daerah Provinsi Sumbar sesuai dengan Pasal 1 Permendagri 22 Tahun 2020. Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi, mempunyai tugas :

- a. Memfasilitasi pelaksanaan kerjasama antar Provinsi dengan Provinsi Lain;
- b. Memfasilitasi pelaksanaan kerja sama antar Provinsi dengan Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Provinsi maupun kerja sama antar Provinsi dengan Kabupaten/Kota di Provinsi Lain; dan
- c. Memfasilitasi penyelesaian permasalahan pelaksanaan kerja sama daerah antar daerah Kabupaten/Kota dalam 1 (satu) Provinsi.

Sesuai dengan amanat Permendagri tersebut, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah membentuk Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah, dengan Kepala Daerah sebagai Ketua, Wakil Kepala Daerah sebagai Wakil Ketua, Sekretaris Daerah sebagai Sekretaris dan dibantu oleh Asisten Pemerintahan dan Kesra, Inspektur, Kepala Biro Pemerintah dan Otda, Kepala Biro Hukum/Kepala Bappeda, Kepala BPKAD dan Pejabat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya. Jumlah anggota tim koordinasi kerjasama daerah sesuai dengan Tabel 1.1 di halaman berikut.

**Tabel 1.1 Rincian jumlah anggota Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi Sumatera Barat**

No	OPD	Jumlah
1.	Biro Pemerintahan dan Otda	65 orang
2.	Inspektorat	5 orang
3	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	5 orang
4	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	5 orang
5	Badan Penelitian dan Pengembangan	5 orang
6	Biro Hukum	5 orang
7	Biro Organisasi	5 orang
8	Biro Pengadaan Barang dan Jasa	5 orang
9	Biro Adm. Pembangunan	5 orang
<b>Jumlah total</b>		<b>105 orang</b>

Sumber Biro Pemerintahan dan Otda Setdaprov. Sumbar, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi Sumatera Barat sebanyak 105 orang yang berasal dari 9 OPD yang tergabung di dalam SK yang telah di sahkan oleh Kepala Daerah dalam hal ini Gubernur Sumatera Barat, Biro Pemerintahan dan Otda selaku sekretariat tim kerja sama daerah memiliki jumlah terbanyak yaitu sebanyak 65 orang dan selebihnya merupakan OPD pendukung tim kerja sama daerah rata-rata berjumlah sebanyak 5 orang per masing-masingnya..

Dengan terbentuknya Provinsi Sumbar belum ada kerja sama wajib yang dilakukan oleh Provinsi Sumatera Barat yang pelaksanaannya sesuai dengan tata cara pelaksanaan kerja sama yang diatur di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Tahun 2020 Nomor 22, secara administratif Provinsi Sumbar dengan provinsi yang berbatasan diwajibkan untuk melakukan kerja sama wajib baik antara Kabupaten/Kota maupun Provinsi Lainnya yang berbatasan.

Dari informasi di atas, kita dapat melihat bahwa ada banyak pekerjaan rumah yang harus dikerjakan oleh tim koordinasi kerjasama daerah. Apabila kerjasama wajib ini tidak dilaksanakan, maka akan menjadi temuan oleh Inspektorat Jenderal

Kementerian Dalam Negeri selaku pengawas kinerja Pemerintah Daerah serta pelaksanaan kerjasama ini akan diambil alih oleh pemerintah pusat dan pemerintah provinsi tidak dapat mengintervensi pelaksanaan kerjasama daerah itu sendiri. Untuk itu perlu dipercepat pelaksanaan kerjasama daerah baik antar provinsi dan kota/Kabupaten yang bertetangga. Tentu saja, percepatan membutuhkan komitmen organisasi dari semua anggota tim. Tugas sebagai anggota tim adalah tugas tambahan untuk beberapa anggota tim, sedangkan kewajiban untuk melakukan tugas utama harus diprioritaskan.

Ada banyak definisi yang menunjukkan bahwa keterikatan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi. komitmen organisasi adalah melibatkan aktor sosial yang mencurahkan energi dan loyalitasnya pada sistem sosial. Nilai dan tujuan organisasi juga termasuk dalam sistem sosial ini. Untuk membangkitkan keterlibatan karyawan organisasi, perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kinerja karyawan (Kanter, 2008)

Komitmen ini juga terlihat dari pengakuan kewajiban dan tanggung jawab yang diwujudkan dalam layanan yang diberikan (Mayer & Allen, 2013). Tentunya hal ini mengacu pada kinerja tim koordinasi kerja sama daerah dalam mencapai pemantapan pelaksanaan kerja sama wajib. Sesuai data yang didapatkan dari Biro Pemerintahan dan Otda Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang mana adalah sekretariat Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi Sumatera Barat, kerja sama wajib yang telah dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (permendagri) pada akhir tahun 2021 yaitu 4 kerja sama wajib antara Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dengan Provinsi tetangga.

Berdasarkan data tersebut, jika semuanya terkait satu sama lain, sudah terjalin kerja sama wajib dengan provinsi tetangga sesuai aturan Kementerian Dalam Negeri, dan Sumatera Barat sudah melakukan 4 dari 12 kerjasama yang diharuskan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri. 4 kerjasama Artinya provinsi sumbar baru melaksanakan 33,3% kerjasama hasil kerja tim koordinasi kerjasama daerah.

Selanjutnya pada laporan kegiatan Biro Pemerintahan & Otda Provinsi Sumatera Barat menurut tahun 2019-2021, pula dijelaskan pelaksanaan kerja sama wilayah terutama pada Kabupaten/Kota yang berbatasan dengan Prov. sumbar yg belum dilaksanakan, baik telah maupun belum difasilitasi oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi Sumatera Barat, data kolaborasi yg sudah difasilitasi dari tahun 2019-2021 bisa dicermati dalam tabel 1.2 berikut ini.

**Tabel 1.2 Daftar Kerja Sama Wajib yang belum terfasilitasi oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat**

No	Kerja Sama		Tahun fasilitasi		
			2019	2020	2021
1	Sumbar	Sumut			
2	Sumbar	Riau		Belum	
3	Sumbar	Jambi			
4	Sumbar	Bengkulu	Belum	Belum	
5	Sumbar	Kab. Tapsel	Belum	Belum	Belum
6	Sumbar	Kab. Bangkinang	Belum	Belum	Belum
7	Sumbar	Kab. Bungo			Belum
8	Sumbar	Kab. Muko-Muko		Belum	Belum
9	Sumbar	Pasaman Barat			Belum
10	Sumbar	Kab. 50 Kota	Belum	Belum	Belum
11	Sumbar	Kab. Dharmasraya	Belum	Belum	Belum
12	Sumbar	Kab. Pessel	Belum		Belum

Sumber Biro Pemerintahan dan Otda Setdaprov. Sumbar, Tahun 2021

Menurut Tabel 1.2 di atas, dapat diketahui banyak fasilitasi pelaksanaan kerja sama daerah yang dilakukan oleh Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah melalui fasilitasi tim dari Pemerintah Prov. Sumbar bersifat tidak tetap selama periode 2019-2021, sehingga kerja sama wajib antar Provinsi dan kabupaten/kota yang berbatasan dengan Sumatera Barat yang telah dilaksanakan sebanyak 4 dari 12 kerja sama yang ditargetkan atau sekitar 33,3%.

Sehubungan dengan telah ditetapkan Permendagri yang baru terhadap kerja sama daerah, Tentu saja pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan masih kurangnya komitmen dari anggota tim kerja sama dan koordinasi daerah. Hal ini dilihat dari proses fasilitasi yang berulang-ulang sebagaimana dalam Tabel 1.2 di atas, yang tidak menemukan titik temu dalam penyelesaiannya serta rendahnya dukungan organisasi perangkat daerah Prov. Sumbar yang terlibat dalam tim koordinasi kerja sama daerah masing-masing dalam mendukung percepatan pelaksanaan kerja sama daerah. Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi apabila dilihat dari karakteristik personalnya adalah keterlibatan kerja individu terhadap organisasi, keterlibatan ini tentu bisa terjadi apabila individu dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam dirinya, salah satunya adalah konflik peran yang terjadi dalam dirinya, konflik tersebut dapat lahir dari peran yang dijalankannya (Dyne & Graham, 2005)

Adapun penyebab belum terlaksananya kerjasama wajib adalah karena tingkat kehadiran anggota tim dari dari instansi terkait dalam membahas pelaksanaan kerja sama sebesar 50%. Namun, kehadiran anggota tim ini sering terjadi melalui melalui perwakilan dari masing-masing pihak, seperti anggota secretariat yang diisi pejabat Eselon IV dan bukan anggota yang memiliki

wewenang pengambilan keputusan yang lebih besar. Adapun alasan yang sering disampaikan anggota tim apabila berhalangan hadir adalah banyak kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan tugas-tugas inti yang harus diselesaikan, Akibatnya pembahasan mengenai pelaksanaan kerja sama daerah ini sering tertunda, komitmen organisasi diidentifikasi sebagai faktor dalam memahami dan menjelaskan perilaku pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan (Malik et al, 2010).

Apabila melihat penyebab-penyebab yang di atas, dapat disimpulkan terjadinya agenda kegiatan-kegiatan yang sering bersamaan dengan jadwal pembahasan pelaksanaan kerja sama daerah ini. Hal ini disebabkan oleh, anggota Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah selain dipercaya sebagai anggota tim juga harus melaksanakan amanat yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya sebagai pejabat daerah atau PNS daerah. Dengan demikian dapat diketahui banyaknya peran yang harus dilaksanakan oleh masing-masing anggota tim tersebut mengganggu percepatan pelaksanaan kerja sama daerah sesuai dengan pernyataan (Saraswati & Sirait, 2015), konflik peran yaitu situasi dimana individu dihadapkan dengan peran yang banyak dan berbeda-beda.

Selain karakteristik personal berupa keterlibatan kerja individu terhadap organisasi, secara situasional dukungan organisasi dapat mempengaruhi komitmen individu, melalui lahirnya kepuasan individu berupa kesejahteraan yang didapatkannya. Kesejahteraan yang menghasilkan kepuasan anggota ini sangat berhubungan dengan honorarium dan *rewards* lainnya dari pemerintah daerah terkait. Berdasarkan keterangan dalam laporan kegiatan Biro Pemerintahan dan Otda Provinsi Sumatera Barat dari tahun 2019-2021, diketahui bahwa honorarium

masing-masing anggota tim dibebankan kepada APBD masing-masing melalui mata rekening anggaran perjalanan dinas atau rekening-rekening lain sesuai peraturan perundang-undangan, yang tergantung kemampuan keuangan OPD yang menjadi anggota tim koordinasi kerjasama daerah. Bagi OPD yang mendukung dengan pengalokasian dana kegiatan yang banyak tentu memberikan dukungan yang kuat pada anggota timnya, namun bagi OPD yang tidak mengalokasikan dana untuk kegiatan ini tentunya menjadi hambatan bagi anggota timnya. Hal ini tentunya tingkat kepuasan yang dirasakan anggota tim berdasarkan OPD masing-masing akan berbeda karena faktor pengalokasian dana kegiatan ini. Selain itu, sebagian besar OPD belum menjadikan ukuran keberhasilan kinerja yang ditunjukkan sebagai ukuran dalam promosi yang didapatkan anggota Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah, sehingga keberhasilan ataupun tidak belum berpengaruh signifikan terhadap karirnya yang dapat menghasilkan kepuasan dalam dirinya.

Selain konflik peran, faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasi yaitu kepemimpinan transformasional. Dengan banyaknya fasilitasi kerja sama yang belum terlaksana pada tim koordinasi kerja sama daerah Provinsi Sumatera Barat dikarenakan pengambilan keputusan yang kurang tepat, hasil fasilitasi kerja sama yang melebihi kewenangan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat contohnya dalam pelaksanaan kerja sama pembangunan jalan tol se-Sumatera ini merupakan kewenangan pemerintah pusat sedangkan Kepala Daerah menuntut untuk penyelesaian pembangunan jalan tol melalui kerja sama yang dapat dilakukan antar Provinsi se- Sumatera, oleh karena itu Kepala Biro Pemerintahan dan Otda selaku Ketua Sekretariat Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah memiliki peran

penting dalam mengambil kebijakan-kebijakan untuk mencari solusi yang dapat memenuhi tuntutan dari kepala daerah dan tidak melebihi kewenangan Pemerintah Pusat. Pemimpin yang memiliki kepemimpinan transformasional, dapat melakukan perubahan atau transformasi pada bawahan dengan upaya untuk mencapai tujuan dengan cara fokus dan memperhatikan kebutuhan bawahan dengan menunjukkan kharisma, memberikan inspirasi dan memotivasi bawahan secara individu (Wahidah, 2022). Bawahan loyal, kagum, dan percaya kepada pemimpin tersebut karena mampu menjadi teladan dalam organisasi. Bass dalam Judge dan Robbins (2013) menjelaskan bahwa pemimpin yang dapat memberikan rangsangan intelektual dan pertimbangan secara individu pada masing-masing bawahan disebut dengan pemimpin yang memiliki karakteristik kepemimpinan transformasional. Pemimpin transformasional memberikan dorongan perubahan dan motivasi, serta membentuk kesadaran kepada bawahan akan pentingnya hasil kerja, organisasi, dan memenuhi kebutuhan lebih tinggi yang mereka miliki.

Dukungan kepemimpinan memungkinkan aktivitas dan sumber daya diatur secara efektif dan memperjelas ekspektasi peran dalam komitmen organisasi (Cheung & Wong, 2011). Pegawai yang memiliki akses ke sumber daya yang memadai, umpan balik yang konstruktif, dan informasi yang berharga karena dukungan pemimpin akan secara positif mengubah persepsi mereka tentang komitmen dalam organisasi mereka akan meningkat. Dengan kata lain, dukungan pemimpin akan dirasakan oleh pegawai sebagai sumber daya bisnis penting yang dapat menambah atau mengurangi dampak positif kepemimpinan transformasional terhadap komitmen melalui efikasi diri. Dengan demikian pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi sangat

mempengaruhi terhadap optimalnya kepuasan dan komitmen pegawai dalam suatu organisasi.

Sementara itu, selain faktor konflik peran dan kepemimpinan transformasional, faktor kepuasan kerja mengacu sebagai penunjang dari kinerja, kepuasan kerja yang positif meningkatkan komitmen karyawan. Robbins (2006) menambahkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang suatu pekerjaan yang merupakan suatu hasil evaluasi dari beberapa karakteristik. Dari pengertian tersebut diatas, perasaan positif maupun negatif yang dialami pegawai menyebabkan seseorang dapat mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja merupakan masalah yang kompleks, karena berasal dari berbagai elemen kerja, misalnya terhadap pekerjaan mereka sendiri, gaji atau upah, promosi, supervisi, rekan kerja, ataupun secara keseluruhan.

Merujuk pada fenomena di atas, penulis merasa penting untuk meneliti permasalahan yang terjadi ditengah-tengah anggota Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pembinaan pegawai dikemudian hari. Penelitian ini merupakan penelitian yang mengadopsi penelitian sebelumnya dengan wilayah dan unit analisis yang berbeda serta menghubungkan variabel-variabel yang sudah digunakan dalam penelitian sebelumnya menjadi kerangka penelitian yang baru. Berdasarkan hal tersebut maka judul penelitian ini adalah **Pengaruh Konflik Peran dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Anggota Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi Sumatera Barat.**

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan fenomena, peneliti mengajukan beberapa masalah yang dirumuskan dalam penelitian iniyaitu:

1. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat?
4. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat?
5. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat?
6. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat sebagai variabel mediasi ?
7. Bagaimana pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh konflik peran terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat.

2. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat.
4. Menganalisis pengaruh konflik peran terhadap kepuasan kerja tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat.
5. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat.
6. Menganalisis pengaruh konflik peran terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat sebagai variabel mediasi.
7. Menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap komitmen tim koordinasi kerja sama daerah provinsi Sumatera Barat dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi pembaca, yang meneliti tentang komitmen organisasi dan dapat sebagai dasar pemahaman hubungan antara konflik peran dan kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasi, konflik peran dengan kepuasan kerja yang di moderasi oleh variabel komitmen, kepemimpinan transformasional dengan kepuasan kerja yang di moderasi oleh

variabel komitmen dan kompetensi serta kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Penelitian ini juga diharapkan mampu menunjukkan bagaimana perkembangan sikap pegawai dalam menerima perubahan yang dilakukan oleh organisasi atau pemerintah.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui pengaruh motivasi pada hubungan komitmen, konflik peran dan kepemimpinan transformasional terhadap kompetensi Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi Sumatera Barat.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Konflik Peran dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Anggota Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah Provinsi Sumatera Barat.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan dan pembahasan penulisan ini terdiri dari sub bab yang saling berkaitan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Berisi tentang teori-teori yang menjelaskan terkait variabel-variabel penelitian terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang metode yang digunakan di dalam penelitian, desain operasional, variabel penelitian, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah diolah menggunakan aplikasi pengolahan data.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, implikasi penelitian, keterbatasan dan saran yang diberikan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

