

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri transportasi tidak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalamnya. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), sektor Transportasi dan pergudangan tumbuh sebesar 21,27% pada triwulan II-2022 dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Sumber daya manusia menjadi unsur krusial dalam perkembangan suatu industri/organisasi. SDM harus diatur dengan tepat sehingga dapat berdampak positif untuk perkembangan organisasi. Oleh sebab itu, setiap organisasi harus mempertimbangkan pengembangan SDM untuk memaksimalkan sumber daya yang ada (Sumari and Malino 2023).

Fenomena yang sering terjadi terkait dengan pengelolaan SDM adalah *turnover*. Tingginya tingkat keluar karyawan akan berdampak negatif pada perusahaan, termasuk munculnya ketidakpastian tentang lingkungan kerja serta meningkatkan biaya pengelolaan tenaga kerja. Organisasi menjadi tidak efektif karena harus kehilangan karyawan yang memiliki kemampuan serta keterampilan dan harus merekrut karyawan baru. (Sumari and Malino 2023)

Tabel 1 Peringkat *Turnover Rate* Berbagai Industri Secara Global

<i>No</i>	<i>Industry</i>	<i>Average Rate Turnover</i>
1	<i>Leisure and Hospitality</i>	84,9
2	<i>Professional and Business Services</i>	64,2
3	<i>Construction</i>	56,9
4	<i>Trade, Transportation and Utilities</i>	54,5
5	<i>Manufacturing</i>	39,9
6	<i>Information</i>	38,9
7	<i>Education and Health Services</i>	37,3
8	<i>Financial Activities</i>	28,5
9	<i>Government</i>	18,0

Sumber : HelloTeam (2022)

Tabel 1 diatas menjelaskan tingkat *turnover* di *industry trade, transportation and utilities* menempati salah satu posisi dengan persentase yang tinggi yaitu sebesar 54,5 %. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat *turnover* di bidang transportasi masih cukup tinggi.

Arofah (2023) menjelaskan tingkat *turnover* di Indonesia mengalami fluktuasi beberapa tahun terakhir. Ada perputaran karyawan sebesar 15,8% pada 2020 yang terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2023 terjadi lonjakan *turnover rate* yang mana pekerja atau karyawan ingin mencari pekerjaan yang lebih baik dan aman dalam jangka panjang.

Turnover intention merupakan kecenderungan karyawan untuk keluar dari perusahaan disebabkan mereka memiliki opsi lain pekerjaan dan beranggapan pekerjaan mereka belum memenuhi ekspektasi mereka (Robbins & Judge

2019). *Turnover* karyawan merujuk pada tingkat di mana pemberi kerja memperoleh dan kehilangan karyawan, serta tingkat di mana karyawan cenderung meninggalkan dan bergabung dengan organisasi (Obuobisa-Darko and Sokro 2023). Bhat et al., (2023) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah reaksi kognitif karyawan terhadap lingkungan atau kondisi kerja perusahaan tertentu serta kondisi perekonomian suatu bangsa secara keseluruhan, yang mendorong pekerja untuk mencari kesempatan kerja yang lebih baik dan secara sukarela berencana untuk keluar dari perusahaan. Sejumlah faktor baik internal maupun eksternal, dapat mempengaruhi *turnover* itu sendiri.

Pada penelitian ini, penulis meneliti *turnover intention* pada karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang. Trans Padang merupakan sistem transportasi berbasis Bus Rapid Transit (BRT) yang menawarkan layanan mobilitas yang cepat, nyaman, dan terjangkau pada tahun 2014 (Latifatuzikra, 2024). Kota Padang sebagai ibu kota provinsi merupakan tempat terbesar untuk lalu lintas barang dan jasa di Provinsi Sumatera Barat. Trans Padang yang resmi dioperasikan tahun 2014. Namun operasional Trans Padang sempat berhenti dan kembali beroperasi tahun 2021.

Trans Padang sebagai angkutan massal berbasis BRT memiliki 6 koridor yang setiap koridornya memiliki rute atau trayek yang berbeda-beda. Perkembangan Trans Padang dari awal operasional sampai saat ini tentu telah mengalami banyak tantangan salah satunya dalam pengelolaan sumber daya

manusia. Trans Padang juga mengalami *turnover* karyawan yang hal ini disebabkan oleh berbagai faktor.

Tabel 2 Data *Turnover* Karyawan Trans Padang Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	PHK (Orang)	Resign (Orang)	% <i>Turnover Intention</i>
1.	Januari	196	0	6	3,0
2.	Februari	196	0	0	0,0
3.	Maret	196	0	0	0,0
4.	April	196	0	2	1,0
5.	Mei	196	0	0	0,0
6.	Juni	196	0	1	0,5
7.	Juli	196	0	1	0,5
8.	Agustus	196	0	0	0,0
9.	September	196	0	2	1,0
10	Oktober	196	1	1	1,0
11	November	196	1	0	0,5
12	Desember	196	1	0	0,5

Sumber : Bagian Sumber Daya Manusia Trans Padang (2024)

Pada tabel 2 diatas menunjukkan tingkat *turnover* karyawan pada Trans Padang masih sering berfluktuasi. Hal ini dibuktikan dimana pada bulan Januari terdapat 6 orang karyawan keluar dari perusahaan dan diikuti di bulan April 2 orang, bulan Juni 1 orang, di bulan Juli 1 orang begitu juga di bulan

September 2 orang serta di bulan Oktober 2 orang dan di bulan November serta Desember Desember masing-masing 1 orang.

Namun ditemukan hasil yang berbeda di lapangan terkait *turnover* karyawan Trans Padang, sebagian besar dari karyawan menunjukkan ciri-ciri dari *turnover intention* itu sendiri. Penelitian ini dilakukan pada pramugara Trans Padang yang berstatus sebagai karyawan kontrak. Pekerjaan sebagai pramugara memang sering dipandang sebagai pekerjaan sementara atau entry-level yang memungkinkan seseorang untuk mengumpulkan pengalaman, meningkatkan keterampilan, dan mencari peluang karir lain di masa depan.

Ini adalah hal yang wajar dalam dunia kerja, terutama bagi mereka yang berada pada usia produktif dan sedang membangun karir. Oleh karena itu, tingkat *turnover intention* yang tinggi di kalangan pramugara bisa jadi disebabkan oleh keinginan mereka untuk mengejar pekerjaan yang lebih mapan, atau kemungkinan yang lebih baik sesuai dengan tujuan masing-masing. Hal ini juga mungkin di sebabkan status kepegawaian yang masih sementara membuat karyawan merasa adanya ketidakpastian dalam pekerjaan mereka. Selain itu peluang mereka untuk diangkat menjadi karyawan tetap atau memiliki jabatan lain di perusahaan juga belum pasti sehingga menyebabkan terjadinya *turnover* pada perusahaan.

Meskipun pekerjaan pramugara ini sering dianggap sebagai pekerjaan sementara, perusahaan tetap harus berupaya untuk menjaga mereka dalam jangka waktu yang lebih lama, mengingat peran mereka dalam memberikan

layanan yang berkualitas sangat penting bagi keberhasilan operasional perusahaan

Andriyani et al. (2024) mendukung relevansi ini, dengan menyatakan bahwa kru angkutan umum seperti kondektur dan kernet mengalami tekanan kerja tinggi akibat kondisi kerja yang menantang, yang berdampak pada meningkatnya stres dan keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Penawaran dengan gaji dan posisi yang lebih menarik diluar pekerjaan juga menjadi penyebab terjadinya *turnover* (Chandra 2022). Penelitian terkait *turnover* ini juga dilakukan oleh Andriawan dan Games (2019) dimana karyawan kontrak memiliki kecenderungan yang tinggi untuk meninggalkan perusahaan dibandingkan karyawan tetap. Berikut hasil pra survey *turnover intention* pada karyawan Trans Padang.

Tabel 3 Hasil Pra Survey *Turnover Intention* Trans Padang

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Total Responden (Orang)
1.	Saya mencari informasi lowongan pekerjaan di tempat lain	7	3	10
2.	Saya sering berpikir untuk meninggalkan pekerjaan saya	2	8	10
3.	Jika ada kesempatan yang menjanjikan, saya akan meninggalkan perusahaan ini	10	-	10
4.	Saya merasa kurang termotivasi untuk datang ke kantor setiap hari	-	10	10
5.	Saya merasa sering ingin mencari pekerjaan di tempat lain	6	4	10

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel pra- survey *turnover intention* terdapat berbagai pendapat dan pandangan dari beberapa pernyataan yang diberikan. Pada pernyataan mencari informasi lowongan pekerjaan ditempat lain 7 dari 10 responden setuju dengan pernyataan tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan memiliki niat untuk keluar dari pekerjaan mereka sekarang. Terkait dengan pernyataan berpikir untuk meninggalkan pekerjaan ,yang menjawab setuju sebanyak 2 orang sisanya berpendapat tidak setuju dengan hal tersebut yang mana mengindikasikan bahwa berpikir untuk meninggalkan pekerjaan saat ini bagi karyawan itu jarang dilakukan.

Selanjutnya pada pernyataan adanya kesempatan yang lebih menjanjikan seluruh responden menjawab setuju yang menunjukkan bahwa seluruh responden menginginkan pekerjaan yang lebih menjamin kehidupan mereka. Berbeda dengan pernyataan sebelumnya, pada pernyataan kurangnya motivasi untuk datang ke kantor seluruh responden tidak setuju dengan hal tersebut. Artinya karyawan masih memiliki motivasi untuk melakukan pekerjaan. Terakhir, untuk pernyataan sering mencari pekerjaan di tempat lain 6 orang setuju dengan hal tersebut. Artinya sebagian besar responden ingin mencari pekerjaan di tempat lain.

Stress kerja adalah salah satu bentuk dari banyak faktor yang memengaruhi niat keluar seorang karyawan (*turnover intention*). Stres kerja menurut Robbins & Judge (2018) , adalah proses psikologis yang tidak menyenangkan yang dialami orang sebagai reaksi terhadap tekanan dari tempat kerja mereka. Ketika seorang karyawan memiliki kekhawatiran di

tempat kerja, hal tersebut dapat berdampak pada kepribadian, emosi, dan proses mental mereka (Egarini et al., 2022). Stres kerja terjadi ketika karyawan tidak dapat memenuhi atau menangani sejumlah besar tuntutan yang berhubungan dengan pekerjaan dalam waktu singkat karena sumber daya yang ada tidak mencukupi untuk menyelesaikan tugas (Vui-Yee and Yen-Hwa 2020)

Andriyani et al.,(2024) di dalam penelitiannya menunjukkan stress kerja positif berpengaruh terhadap *turnover intention* pada industri transportasi. Marcella dan Ie (2022) juga menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara stress kerja terhadap *turnover intention* yang dilakukan pada dealer kendaraan. Berikut hasil pra survey stress kerja pada karyawan Trans Padang

Tabel 4 Hasil Pra Survey Stres Kerja Trans Padang

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Total Responden (Orang)
1.	Saya merasa sering lelah dan sakit kepala saat melakukan pekerjaan	2	8	10
2.	Saya sering mengalami gangguan tidur yang berkaitan dengan beban kerja	-	10	10
3.	Saya merasa tidak punya waktu untuk diri sendiri diluar pekerjaan	-	10	10
4.	Saya sering merasa konflik atau ketidaksepakatan dengan rekan kerja atau atasan	-	10	10
5.	Saya merasa waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan cukup	8	2	10

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Pada tabel 4 diatas menunjukkan berbagai tanggapan dari responden mengenai stress kerja. Pada pernyataan mengenai rasa lelah dan sakit kepala 8 dari 10 responden yang menjawab tidak setuju dengan hal tersebut. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian besar dari responden tidak mengalami gejala stress yaitu kelelahan tetapi sebagian kecil responden yaitu sebanyak 2 orang menyatakan mereka mengalami rasa lelah dan sakit kepala saat melakukan pekerjaan. Untuk pernyataan kedua mengenai gangguan tidur seluruh responen tidak setuju yang mana hal ini mengindikasikan bahwa pekerjaan mereka saat ini tidak mengganggu waktu istirahat mereka. Pada pernyataan tidak punya waktu sendiri, seluruh responden juga tidak setuju yang menunjukkan bahwa responden tidak memiliki masalah dan dapat membagi waktu dengan pekerjaan mereka.

Begitu juga dengan pernyataan konflik dengan rekan kerja atau atasan yang mana seluruh responden juga tidak setuju dengan hal tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa responden memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja atau atasan. Terakhir, untuk waktu dalam menyelesaikan pekerjaan 8 responden setuju dengan pernyataan tersebut namun 2 orang tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa waktu yang dialokasikan untuk menyelesaikan tugas sudah memadai, beberapa karyawan masih merasa waktu yang diberikan tidak cukup.

Selain stres kerja, komitmen organisasi menjadi faktor lain yang dapat memengaruhi niat berhenti bekerja seseorang (*turnover intention*). Sumari dan Malino (2023) juga melakukan penelitian yang sama, dan temuan mereka

menunjukkan hubungan terbalik yang kuat antara komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Penelitian tersebut dilakukan pada PT. Berau Coal Energy Tbk, sebuah perusahaan yang bergerak di berbagai sektor, termasuk perdagangan, pertambangan, perkebunan, konstruksi, *real estate*, *agricultural*, percetakan, industri transportasi, dan jasa. Bagaskoro dan Suhana (2022) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan komitmen organisasi terhadap niat karyawan untuk pergi yang mana penelitian ini dilakukan pada karyawan BLU UPTD Trans Semarang. Berikut hasil pra survey komitmen organisasi pada karyawan Trans Padang

Tabel 5 Hasil Pra Survey Komitmen Organisasi Trans Padang

No.	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Total Responden (Orang)
1.	Saya merasa bangga ketika menjadi bagian dari organisas ini	9	1	10
2.	Saya merasa sulit untuk meninggalkan organisasi ini	6	4	10
3.	Saya merasa memiliki tanggung jawab moral untuk tetap berada di organisasi ini	10	-	10
4.	Saya merasa bahagia dan puas menjadi bagian dari organisasi ini	9	1	10
5.	Saya merasa kehilangan banyak hal jika meninggalkan organisasi ini	5	4	9

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Dari tabel 5 pada pernyataan pertama mengenai rasa bangga berada dalam organisasi, sebagian besar responden yaitu sebanyak 9 orang setuju yang menunjukkan kebanggaan karyawan berada dalam organisasi, meskipun masih terdapat 1 responden yang belum merasakan kebanggaan tersebut.

Pada pernyataan kesulitan dalam meninggalkan organisasi 6 dari 10 responden setuju dengan hal ini. Sementara itu, 4 responden tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden mengabdikan diri pada perusahaan, tetapi empat responden lagi tidak kesulitan untuk meninggalkan perusahaan. Untuk pernyataan rasa tanggung jawab moral, itu diterima oleh setiap responden. Ini menunjukkan bahwa responden percaya bahwa itu adalah kewajiban moral mereka untuk tetap bersama perusahaan. Terdapat 9 responden setuju dengan pernyataan bahwa mereka senang dan puas, sedangkan satu orang tidak setuju. Artinya mayoritas responden puas dengan pekerjaan mereka. Terakhir, kehilangan banyak hal jika meninggalkan organisasi pada pernyataan menunjukkan 5 responden setuju sedangkan 4 responden tidak setuju dan 1 responden tidak menjawab pernyataan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa beberapa responden merasa akan kehilangan banyak hal jika keluar dari organisasi, namun berbeda dengan 4 responden lainnya yang tidak merasakan hal tersebut.

Seiring dengan stres dan komitmen organisasi, kepuasan kerja adalah faktor lain yang mungkin mempengaruhi niat untuk meninggalkan perusahaan. Selain itu, kepuasan kerja dapat menjadi mediasi antara stres kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover* karyawan. Kecenderungan karyawan untuk pergi menurun seiring dengan meningkatnya tingkat kepuasan mereka.. Hal ini juga dilakukan oleh Marcella dan Ie (2022) dalam penelitiannya, Panuntun et al., (2024) serta Parashakti dan Apriani (2021) ditemukan hubungan negatif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap

turnover intention. Berikut hasil pra survey kepuasan kerja pada karyawan Trans Padang

Tabel 6 Hasil Pra Survey Kepuasan Kerja Trans Padang

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju	Total Responden (Orang)
1.	Saya merasa dihargai dan di dukung oleh rekan kerja saya	10	-	10
2.	Saya merasa organisasi memberikan kompensasi yang adil bagi karyawannya	5	5	10
3.	Saya merasa memiliki kesempatan untuk belajar dan tumbuh dalam pekerjaan saya	6	4	10
4.	Saya merasa bahwa beban kerja saya seimbang dan dapat dikelola	10	-	10
5.	Saya merasa puas dengan jenis pekerjaan yang saya lakukan sehari-hari	9	1	10

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 6 berbagai pandangan dan tanggapan dari responden terhadap beberapa pernyataan yang diberikan. Pada pernyataan rasa dihargai seluruh responden setuju dengan hal tersebut, artinya rasa saling menghargai antar rekan kerja dalam organisasi kuat. Untuk pernyataan kompensasi yang adil bagi karyawan sebagian setuju dan sebagian yang lain tidak setuju. Hal ini mengindikasikan terdapat perbedaan pandangan terhadap kompensasi yang diterima. Kesempatan untuk belajar dan tumbuh dalam pernyataan dijawab oleh responden dengan jawaban setuju sebanyak 6 orang dan 4 responden tidak setuju.

Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan kebutuhan pada masing-masing karyawan. Seluruh responden setuju terhadap pernyataan yang

menyatakan beban kerja seimbang dan dapat dikelola, artinya beban kerja yang diberikan seimbang dan sesuai dengan kemampuan karyawan. Untuk pernyataan terakhir mengenai kepuasan dengan jenis pekerjaan yang dilakukan sebagian besar responden menyetujui dan hanya 1 responden yang tidak setuju. Hal ini menunjukkan perbedaan kepuasan yang dirasakan oleh karyawan.

Dari uraian di atas mengenai fenomena yang ada penulis tertarik untuk menelaah lebih mendalam penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang?

3. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap hubungan stress kerja dengan *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap hubungan komitmen organisasi dengan *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang

2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang
4. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang
5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang
6. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap hubungan stress kerja dengan *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap hubungan komitmen organisasi dengan *turnover intention* karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia, dan dapat menjadi panduan bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai variabel-variabel yang memengaruhi *turnover intention*.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Trans Padang dalam menurunkan *turnover intention* dengan mengelola stress kerja serta meningkatkan dan mempertahankan komitmen organisasi.

1.5 Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup pembahasan yang ada pada penulisan skripsi ini adalah karyawan Perumda PSM (Padang Sejahtera Mandiri) Unit Trans Padang yang akan dijadikan sampel dari beberapa variabel yang akan diteliti yaitu stress kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel independen (X), *turnover intention* sebagai variabel dependen (Y), serta kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (Z)

1.6 Sistematika penulisan

Secara keseluruhan penelitian terdiri dari beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusannya, tujuan, keuntungan, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini, teori-teori dari penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual ditinjau dan dibandingkan untuk membahas isu-isu yang diangkat.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini, memberikan penjelasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan, serta variabel yang digunakan. Bab ini juga akan membahas teknik pengumpulan data dan teknik analisis yang digunakan..

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas perbandingan data yang dikumpulkan dengan landasan teori yang menunjukkn hasil analisis dan penelitian

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan temuan, rekomendasi, keterbatasan, implikasi penelitian, dan proposal untuk studi tambahan