

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota mempunyai peranan penting dalam sebuah negara karena merupakan pusat ekonomi, sosial dan lingkungan. Seiring berjalannya waktu banyak masyarakat yang memilih tinggal dan menetap di kota-kota besar terutama di ibukota dengan berbagai pertimbangan yang kompleks, seperti fasilitas yang lebih lengkap dan memadai, serta banyaknya peluang kerja. Akibatnya, terjadi transformasi layanan digital untuk mendukung pelayanan karena penambahan penduduk. Dampaknya akan menimbulkan tantangan keberlanjutan baik dalam hal ekonomi, sosial, dan lingkungan (Akande et al., 2019). Banyaknya masyarakat yang tinggal dipertkotaan telah menghabiskan banyak sumber daya, energi, dan menimbulkan berbagai permasalahan seperti polusi, pengelolaan sampah yang lebih kompleks. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas hidup masyarakat serta efisiensi operasional kota. Beberapa tantangan ini telah diatasi melalui pengembangan teknologi cerdas. Salah satu solusinya yaitu dengan menerapkan konsep smart city. Namun, konsep *smart city* tidak sepenuhnya mengatasi tantangan keberlanjutan, sehingga muncul konsep *smart sustainable city*. *Smart sustainable city* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dan sarana lain untuk meningkatkan kualitas hidup, efisiensi operasional dan layanan perkotaan, serta daya saing, sekaligus memastikan bahwa hal tersebut memenuhi kebutuhan generasi sekarang dan masa depan sehubungan dengan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup (Koral & Soyer., 2024)

Konsep *smart city* telah diterapkan secara luas di berbagai negara termasuk Indonesia (Kusumastuti et al., 2022). *Smart city* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Shamsuzzoha et al., 2021). Di Indonesia, implementasi *smart city* pertama kali diluncurkan sejak tahun 2017 melalui program “Gerakan Menuju 100 *Smart city*” oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Program ini dilakukan sebagai proses kompetisi dan seleksi antar kota/daerah yang ada di Indonesia (Ditjen Aptika, 2021). Tahap pertama dilakukan pada tahun 2017 sebanyak 25 kota/daerah yang terpilih sebagai *smart city*. Tahap kedua pada tahun

2018 terpilih sebanyak 50 kota/daerah, dan pada tahap terakhir pada tahun 2019 sisanya terpilih sebanyak 25 kota/daerah. Kota-kota tersebut mendapatkan pendampingan selama 5 hingga 10 tahun ke depan dalam rencana pembangunan *smart city* (Herdiyanti et al., 2019). Beberapa kota di Indonesia telah berhasil menerapkan *smart city*. Hal ini terlihat dari keberhasilan kota-kota tersebut meraih piagam penghargaan seperti Bandung dengan *smart governance*-nya, Surakarta dengan *smart branding*-nya, Semarang dengan *smart economy*-nya, Yogyakarta dengan *smart society*, Kabupaten Demak dengan *smart living*, Kota Madiun dengan *smart environment*, dan Wonogiri dengan *smart tourism* (Bahari et al., 2024).

Perkembangan konsep *smart city* mendorong pemerintah untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Smart city* tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi, tetapi juga sebagai upaya membangun sistem pemerintahan yang responsif, aman, terintegrasi, serta berorientasi pada pelayanan publik (Syah et al., 2024). Hal ini didukung oleh penelitian Purba & Jayadi (2023) yang menunjukkan Kota Jakarta berhasil menerapkan *smart city* dalam hal aksesibilitas, konektivitas, dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Anisa & Hidayat (2023) menunjukkan bahwa pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang mendasari terwujudnya *smart city* di Kota Magelang. Wahyuni et al (2021) menunjukan bahwa implementasi *smart city* di Kota Semarang berhasil meningkatkan pelayanan publik, karena memberikan akses dan kemudahan bagi masyarakat. Hasmawaty et al (2022) menemukan bahwa pemerintah Sumatera Selatan memiliki layanan publik yang ramah lingkungan untuk mencegah polusi dan mengurangi emisi dalam kegiatannya dengan menggabungkan *smart city* dan *green IT*. Penelitian Khoirunisah et al (2024) menunjukkan bahwa layanan kesehatan digital bisa mengatasi kendala keterbatasan geografis dalam memberikan perawatan medis yang tepat waktu dan berkualitas. Daerah yang telah melakukan transformasi layanan kesehatan digital umumnya merupakan wilayah yang menerapkan konsep *smart city*.

Keberhasilan *smart city* tidak hanya ditentukan oleh peran pemerintah, tetapi juga didorong oleh dukungan dan partisipasi masyarakat. Amalia et al (2023) juga menegaskan keberhasilan *smart city* di Kota Surabaya didukung oleh

banyaknya masyarakat yang telah melek teknologi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramesti et al (2020) dalam dimensi *smart people* Kota Surabaya lebih unggul daripada Kota Malang. Hal itu dibuktikan dengan adanya aktivitas di Kota Surabaya dalam kegiatan komunitas-komunitas yang sudah memiliki jaringan yang cukup inovatif dan juga kreatif. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat semakin dianggap penting dalam implementasi *smart city* (Buyannemekh et al., 2023).

Namun, masih terdapat permasalahan yang perlu diatasi dalam implementasi *smart city*, seperti integrasi data yang belum optimal, kesiapan SDM yang bervariasi, masalah privasi dan keamanan data, dan infrastruktur yang belum memadai (Syah et al., 2024). Puryanto et al (2025) menemukan bahwa masih terdapat hambatan infrastruktur dan budaya. Kesuma et al (2023) menunjukkan bahwa tantangan utama *smart city* bukan lagi pada pembuatan aplikasi, melainkan pada integrasi sistem yang terfragmentasi, pemerataan standar operasional ke seluruh wilayah, dan peningkatan transparansi anggaran yang akuntabel. Terdapat kesenjangan digital di masyarakat dan pegawai pemerintah yang masih terbiasa dengan sistem kerja manual. Hal ini didukung oleh penelitian Rifaid et al (2023) yang menemukan masih terdapat tantangan besar dalam pembangunan *smart city* terutama masalah sumber daya manusia, kapasitas anggaran, infrastruktur, dan pola adaptasi birokrasi pemerintah. Rusnita et al (2023) menyoroti bahwa kualitas SDM masih menjadi tantangan, meskipun infrastruktur teknologi seperti jaringan internet dan perangkat keras telah dibangun, namun kualitas SDM pengelola teknologi informasi masih perlu ditingkatkan. Manalu et al (2024) juga menegaskan bahwa tantangan utama yang dihadapi dalam pembangunan *smart city* ada pada keterbatasan infrastruktur teknologi dan kompetensi SDM yang masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan bimbingan teknis.

Penerapan *smart city* di Kota Padang dimulai pada tahun 2018 melalui program “Gerakan Menuju 100 *Smart city*” (Ditjen Aptika, 2021). Program *smart city* di Kota Padang memiliki enam pilar yang terdiri dari *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart social*, dan *smart environment* (Marizka., 2020). Pada tahun 2022 Kota Padang menerima piagam penghargaan dalam kategori *smart society* (Tribun Padang, 2024). Pemerintah Kota Padang saat

ini menunjukkan perkembangan pesat dalam mempercepat transformasi digital melalui *Forum Group Discussion* (FGD) untuk menyusun *Masterplan Smart City* yang tercantum dalam RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah). Dalam gerakan menuju *smart city* pemerintah Kota Padang telah mengeluarkan Peraturan Wali Kota (Perwako) Nomor 9 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan *Smart city* dan Surat Keputusan (SK) Wali Kota Padang Nomor 247 Tahun 2018 tentang Dewan Kota Pintar, yang merupakan langkah strategis untuk mengkoordinasikan konsep *smart city* secara internal.

Dalam *masterplan smart city* pemerintah Kota Padang menekankan digitalisasi di seluruh OPD, penggunaan big data, pemasangan *smart CCTV*, serta pengembangan berbagai inovasi layanan digital yang menjadi program unggulan. Beberapa program unggulan seperti *Smart Surau*, yang tidak hanya menyediakan akses Wi-Fi gratis di masjid dan mushalla, tetapi juga difungsikan sebagai tempat pembelajaran digital dan kegiatan positif bagi anak-anak. Sementara itu dalam Padang Juara, pemerintah membagikan LKS dan seragam gratis, melalui Padang Melayani pemerintah telah meluncurkan BPJS gratis. Melalui *Padang Rancak* menyerahkan bantuan bagi kelompok tani dan nelayan. Pemerintah kota Padang juga meluncurkan Padang Sigap untuk menjaga keamanan dan ketertiban di Kota Padang dengan mengaktifkan layanan *call center* darurat 24 jam. Pemerintah juga menargetkan seluruh aktivitas pemerintahan dan masyarakat dapat terdeteksi secara digital untuk mewujudkan tata kelola yang transparan, efisien, responsif dan terukur (Padang Media, 2025).

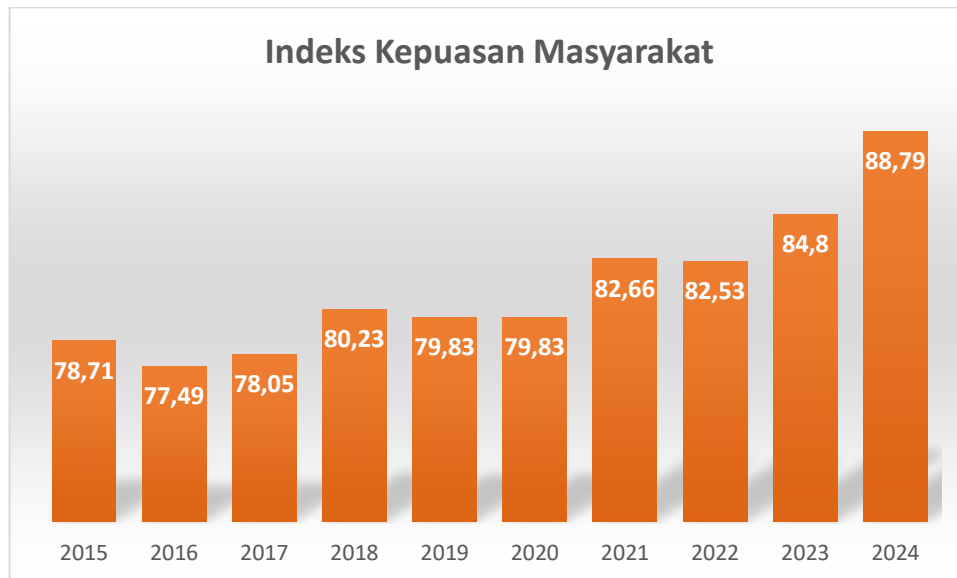
Menurut Marizka (2020) dalam implementasi *smart city* pemerintah kota Padang membangun *command center* (ruang pusat kendali) untuk mempermudah monitoring dan kontrol. *Command center* menyediakan informasi, aplikasi dan pemantauan infrastruktur teknologi informasi yang terintegrasi. Tujuan dari *command center* adalah mengumpulkan dan memproses informasi yang dibutuhkan agar dapat memantau berbagai kejadian dan kondisi lingkungan kota secara cepat dan efektif. Pada tahapan persiapan, segala persiapan telah dilakukan pemerintah Kota Padang dengan merumuskan program yang sudah dipersiapkan dengan matang melalui *Master Plan Smart City*, namun pada tahap implementasi dan pelaksanaan program masih belum terlaksana sepenuhnya (Roem & Fortunela.,

2021). Perkembangan *smart city* di Kota Padang masih bersifat normatif dan berfokus pada peluncuran program, sementara efektivitas implementasi, tingkat pemanfaatan oleh masyarakat, dan keterpaduan antar sistem belum terukur secara jelas.

Implementasi *smart city* secara signifikan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pemerintah. *Smart city* memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja pemerintah. Artinya, implementasi *smart city* semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Zhang et al., 2022). *Smart city* merupakan upaya untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang tepat, efektif, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Guret et al., 2024). Kinerja pemerintah dapat meningkat seiring dengan seberapa efektif dan efisien dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencapai tujuan pembangunan yang telah direncanakan sebelumnya (Kim & Im, 2019). Pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan publik, serta transparan dalam membuat kebijakan dan adanya demokrasi dalam pengambilan keputusan. Menurut Zhang et al (2022) *smart city* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja pemerintah. Menurut Lim et al (2024) persepsi mengenai transparansi pemerintah dan demokrasi secara umum lebih tinggi di kota pintar (*smart city*) dibandingkan kota non-pintar.

Tingkat keberhasilan pemerintah bisa dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, perbaikan kualitas hidup, serta pengelolaan kota yang lebih maju dan berkelanjutan. Keberhasilan ini memerlukan dukungan infrastruktur teknologi, anggaran yang memadai, dan partisipasi aktif dari masyarakat (Angelina et al., 2024). Gambar 1.1 menunjukkan tren kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Padang dari tahun 2015 hingga tahun 2024 pada gambar 1.1 terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang mendasari terwujudnya *smart city*. Keberhasilan *smart city* dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan publik (Anisa & Hidayat., 2023). Terlihat pada tahun 2019 sampai tahun 2020 indeks kepuasan masyarakat menurun karena masa pandemi COVID-19. Hal ini ditegaskan oleh Pratama et al (2023) yang menunjukkan bahwa *smart city* tidak berdampak signifikan terhadap kinerja

pemerintah daerah dalam menanggapi pandemi COVID-19. Tidak ada perbedaan signifikan dalam kinerja antara *smart city* dan *non smart city* di Indonesia.



**Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Sumber: LAKIP Tahun 2015-2024

Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan layanan publik mendorong adanya keberlanjutan. Salah satu domain utama *smart city* adalah implementasi TIK yang memfasilitasi administrasi publik dan pemerintahan (Bahari et al., 2024). Implementasi *e-government* membantu pemerintah meningkatkan kualitas layanan publik dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat. Hal ini ditegaskan oleh Rusnita et al (2023) yang menjelaskan bahwa *e-government* di Kota Padang telah memberikan manfaat nyata berupa akses informasi yang lebih cepat dan kemudahan dalam urusan administratif. *E-government* dapat membantu mendorong adanya transparansi atau keterbukaan informasi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Hashim, 2024). *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha serta cabang pemerintahan lainnya (Sun et al., 2015).

Melalui penggunaan teknologi pemerintah menyediakan layanan seperti pembayaran pajak, pendaftaran bisnis, dan layanan kesehatan, yang memudahkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Abdussamad et al., 2024). Layanan *e-government* dinilai lebih baik dan mempunyai manfaat yang besar dalam

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Kuswati et al., 2022). Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menjelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, yang bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Selain itu, *e-government* juga berkontribusi pada penghematan biaya operasional bagi pemerintah dan masyarakat. Dengan mengurangi kebutuhan untuk proses manual, *e-government* membantu menurunkan biaya administrasi dan mempercepat waktu pelayanan (Abdussamad et al., 2024).

Implementasi *e-government* dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan publik dan kinerja pemerintah. Penelitian Ma & Zheng (2018) menemukan bahwa *e-government* berpengaruh terhadap kinerja pemerintah. Supratiwi et al (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan penerapan *e-government* terhadap kinerja OPD di lingkungan pemerintah Kota Surabaya. Sutopo et al (2017) menunjukan bahwa implementasi *e-government* memiliki hubungan positif terhadap kinerja pemerintah daerah. Menurut Irwansyah et al (2022) implementasi *e-government* berpengaruh positif dan signifikan terhadap akuntabilitas kinerja pemerintah daerah. Menurut Nawafleh (2020) adanya hubungan positif dan signifikan antara implementasi *e-government* terhadap kinerja sektor publik melalui kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan Amosun et al (2022) menjelaskan adanya pengaruh positif dan signifikan penggunaan *e-government* terhadap reputasi pemerintah, kepercayaan pada pemerintah, transparansi pemerintah, dan keterlibatan masyarakat. *E-government* meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Jameel et al., 2019). Artinya, implementasi *e-government* erat kaitannya dengan peningkatan kinerja pemerintah. Semakin baik implementasi *e-government* akan semakin baik pula kinerja pemerintah.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Niazi et al (2025) menemukan bahwa implementasi *e-government* tidak secara langsung meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena rendahnya kompetensi karyawan dalam pelayanan. Sehingga hubungan *e-government*

terhadap kinerja pemerintah harus di moderasi oleh dukungan organisasi. Sejalan dengan hasil penelitian Febriyanti et al (2023) yang menunjukkan bahwa *e-government* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pemerintah.

Ibrahim et al (2023) menjelaskan bahwa dalam pembangunan *smart sustainable city* tidak hanya soal teknologi canggih yang menjadi komponen penting, tetapi kesiapan ekonomi, sosial, dan strategi pembangunan juga menjadi tantangan terbesar. Tantangan utama menuju *smart sustainable city* dalam aspek ekonomi ada pada pendanaan yang berkelanjutan, pada aspek sosial dan tata kelola ada pada masih kurangnya SDM terampil dan kebijakan holistik jangka panjang. Sebuah kota bisa berkelanjutan tanpa kecerdasan, namun itu sama halnya dengan “kota” saja bukan “kota pintar” (Macke et al., 2019). Dalam upaya mewujudkan kota Padang sebagai kota cerdas dan berkelanjutan, maka diperlukan pendekatan sosial, ekonomi, dan lingkungan, dengan menerapkan pendekatan ini diharapkan akan dapat ditemukan solusi yang holistik, berkelanjutan, dan mempertimbangkan kepentingan semua pemangku kepentingan. Hal ini dapat mengarah pada pembangunan yang lebih seimbang dan berkelanjutan, di mana keberlanjutan ekonomi tidak dikorbankan untuk kepentingan lingkungan dan sosial, demikian juga sebaliknya.

Melihat pada fenomena yang ada dapat disimpulkan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik masih belum sepenuhnya optimal karena belum seluruh lapisan masyarakat melek digital. Masih terdapat kesenjangan antara kemudahan yang ditawarkan teknologi dengan kemampuan masyarakat yang menggunakannya. Hal ini juga terlihat dari hasil penelitian yang tidak konsisten. Sehingga penelitian ini dinilai perlu dilakukan untuk melihat apakah implementasi *smart sustainable city* benar-benar memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih efektif. Evaluasi tersebut penting untuk memastikan keberlanjutan pembangunan *smart sustainable city* dan menjadi dasar perbaikan kebijakan di masa mendatang bagi pemerintah.

Sebelumnya telah banyak dilakukan penelitian mengenai implementasi *smart city* di Indonesia. Namun, di Indonesia masih sedikit penelitian yang berfokus pada *smart sustainable city* dan dampaknya terhadap kinerja pemerintah. Tujuan

dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti secara empiris terkait peran implementasi *smart sustainable city* dan *e-government* terhadap kinerja pemerintah di Kota Padang. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang penelitian ini membantu mengeksplorasi hubungan *smart sustainable city* dan *e-government* terhadap kinerja pemerintah kota.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *smart sustainable city* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah di Kota Padang?
2. Apakah *e-government* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah di Kota Padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Membuktikan secara empiris pengaruh *smart sustainable city* terhadap kinerja pemerintah di Kota Padang?
2. Membuktikan secara empiris pengaruh *e-government* terhadap kinerja pemerintah di Kota Padang.

## **1.4 Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini memberikan gambaran nyata kepada pemerintah kota mengenai peran implementasi *smart sustainable city* dan *e-government* terhadap kinerja pemerintah dalam era digital. Hasil penelitian dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan bagi pemerintah kota mengenai pentingnya penerapan *smart sustainable city* dan *e-government*. Untuk tujuan menjadikan kota yang berkelanjutan dan cerdas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, penelitian ini memberikan bukti empiris terkait peran implementasi *smart sustainable city* dan *e-government* terhadap kinerja pemerintah kota. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sumbangan dalam memperluas literatur tentang *smart sustainable city* dan *e-government* serta pengaruhnya terhadap kinerja pemerintah kota.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan dari penelitian ini maka diharapkan penelitian ini bisa memberikan manfaat dan kontribusi bagi pihak-pihak diantaranya:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada mata kuliah Sistem Informasi dan Tata Kelola Pemerintahan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan bukti empiris mengenai peran implementasi *smart sustainable city* dan *e-government* terhadap kinerja pemerintah kota.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Dunia Usaha

Melalui penelitian ini, bagi dunia usaha dapat membantu pertumbuhan ekonomi daerah dan memberi gambaran tentang peran implementasi *smart sustainable city* dan *e-government* terhadap kinerja pemerintah kota.

#### b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, serta memberikan gambaran tentang implementasi *smart sustainable city* kepada pemerintah kota. Selain itu, hasil penelitian ini mendorong pemerintah untuk menggunakan layanan *e-government* dan menerapkan *smart sustainable city* yang akan berkontribusi terhadap kinerja pemerintah.

#### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai peran implementasi *smart sustainable city* dan *e-government* terhadap kinerja pemerintah kota.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun dalam lima bab. Adapun isi dari masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan latar belakang. Dengan latar belakang tersebut dapat dirumuskan masalah penelitian. Selanjutnya dibahas mengenai tujuan penelitian, kontribusi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Landasan teori diperoleh dari penelitian terdahulu dan berbagai literatur yang berkaitan dengan topik pembahasan dalam penelitian ini. Dalam bab ini juga menyajikan kerangka penelitian dan pengembangan hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menyajikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu berisi jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, variabel penelitian dan metode analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan mengenai hasil data yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan alat dan analisis data sehingga akan menjawab rumusan masalah, yaitu deskripsi karakteristik responden, hasil analisis statistik deskriptif, hasil uji instrumen, hasil uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan pembahasan.

## **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan mengenai hasil dan pembahasan penelitian secara keseluruhan, menjelaskan implikasi penelitian, batasan penelitian yang ada dan saran untuk peneliti selanjutnya.