

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan tata kelola pemerintahan daerah yang bersih, transparan, dan akuntabel merupakan pilar utama dalam mewujudkan kepercayaan publik. Dalam kerangka ini, Aparat Pengawasan Intern Pemerintah, khususnya Inspektorat Daerah, memegang peranan berperan krusial sebagai mekanisme pengamanan akhir guna menjamin penggunaan anggaran negara secara tepat sasaran dan efektif. Seiring dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019, peran Inspektorat telah bertransformasi secara fundamental; dari yang sebelumnya hanya berfungsi sebagai pengawas kepatuhan (*compliance*) menjadi mitra strategis dan agen perubahan (*agent of change*) yang memberikan jasa konsultasi serta penjaminan kualitas (*assurance*) yang bernilai tambah bagi organisasi pemerintah daerah. Namun, di balik ekspektasi besar tersebut, terdapat sebuah kesenjangan fundamental terkait kesiapan sumber daya manusia auditor sebagai pilar utama dalam efektivitas fungsi pengawasan tersebut.

Kondisi psikologis dan tingkat kepuasan kerja auditor di lingkungan Inspektorat Daerah saat ini tengah menghadapi tantangan sistemik yang berdampak langsung pada objektivitas dan kualitas hasil pengawasan. Kepuasan kerja bukan sekadar masalah kenyamanan individu, melainkan barometer efektivitas organisasi publik dalam menjaga integritas pegawainya (Robbins et al.,

2024; Spector, 1997). Fenomena ini terlihat nyata dari hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap para auditor di Inspektorat Daerah Tipe A wilayah Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan instrumen *Job Satisfaction Survey*.

Tabel 1.1 Kategori Tingkat Kepuasan Kerja Auditor Inspektorat Daerah Tipe A wilayah Provinsi Sumatera Barat

Responden	Skor Total	Kategori
1 - 10	121 - 126	Ambivalen
Rata-rata	123,4	Ambivalen

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner JSS oleh peneliti

Berdasarkan hasil survei pada Tabel 1.1, ditemukan fakta empiris bahwa seluruh responden terklasifikasi dalam kategori ambivalen. Merujuk pada literatur perilaku organisasi, kondisi ini merefleksikan stagnasi sikap (*attitudinal stagnation*), di mana auditor berada pada titik keseimbangan netral yang tidak memberikan kepuasan untuk menggerakkan motivasi, namun juga belum mencapai taraf ketidakpuasan manifest yang mendorong respons perbaikan (Spector, 1997). Posisi ambivalen tersebut merefleksikan adanya krisis komitmen afektif (*affective commitment*) terhadap profesi (Hakami, 2024). Tanpa keterikatan yang kuat, auditor rentan mengalami penurunan antusiasme, yang menyebabkan pergeseran orientasi kerja dari penyedia nilai tambah menjadi sekadar pemenuhan kewajiban administratif yang bersifat mekanis. Apabila dinamika ini dibiarkan tanpa intervensi manajerial yang substantif, risiko terjadinya praktik *Reduced Audit Quality* akan meningkat secara signifikan. Dalam kondisi tersebut, integritas audit menjadi terancam oleh perilaku auditor

yang cenderung mengedepankan formalitas prosedural, mengabaikan kedalaman analisis, atau membiarkan temuan material terlewat akibat terkikisnya tanggung jawab profesional (Ariwibowo et al., 2023; Wulandari et al., 2024).

Rendahnya kepuasan kerja tersebut bukanlah fenomena yang berdiri sendiri, melainkan dipicu oleh ketimpangan beban kerja dan krisis ketersediaan sumber daya manusia yang ekstrem. Masalah pertama bersumber pada Desain Pekerjaan yang tidak lagi proporsional(Ariwibowo et al., 2023; Alias et al., 2024). Berdasarkan data rekapitulasi pada Tabel 1.2, terlihat adanya kesenjangan yang lebar antara kebutuhan riil dan ketersediaan SDM auditor di Sumatera Barat.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Pejabat Fungsional Auditor Inspektorat Daerah Tipe A Provinsi Sumatera Barat Tahun 2025

No	Jenjang Auditor	Existing	Kebutuhan	Selisih	% Kebutuhan Terpenuhi
1	Auditor Utama	3	10	7	30%
2	Auditor Madya	45	57	12	79%
3	Auditor Muda	78	166	88	47%
4	Auditor Pertama	121	229	108	53%
5	Auditor Terampil/ Mahir/ Penyelia	36	63	27	57%
TOTAL		283	525	242	53%

Sumber: Laporan Pengawasan APIP Triwulan IV 2025 dan Dokumen Anjab-ABK Inspektorat Daerah Tipe A.

Data Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Inspektorat Daerah di Sumatera Barat sedang mengalami kekurangan 242 personel (47%) dari total kebutuhan ideal. Kondisi ini memaksa satu orang auditor harus menjalankan beban kerja yang seharusnya dipikul oleh dua orang atau lebih. Dalam perspektif *Job*

Characteristics Model, desain pekerjaan yang ideal harus mencakup otonomi, variasi keterampilan, dan identitas tugas yang jelas guna memicu kondisi psikologis yang bermakna (Ali et al., 2014; Hackman & Oldham, 1975). Namun, kekurangan personel yang masif ini merusak struktur desain pekerjaan tersebut. Auditor sering kali terpaksa melakukan pekerjaan yang bersifat administratif atau merangkap berbagai peran lintas bidang secara simultan demi menutupi kekosongan rekan sejawat. Akibatnya, otonomi profesional auditor terganggu karena mereka tidak lagi memiliki kendali atas waktu dan kualitas kerjanya, yang secara empiris terbukti menggerus tingkat kepuasan kerja mereka (Alias et al., 2024; Liu, 2021).

Ketidakseimbangan beban kerja ini semakin diperburuk oleh tekanan penugasan yang melebihi rencana kerja awal. Pada titik tersebut, variabel Persepsi Dukungan Organisasional menjadi sangat krusial. Ketika organisasi menetapkan tuntutan yang tinggi, pegawai memerlukan keyakinan bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka serta menyediakan sumber daya yang memadai untuk mengatasi tekanan tersebut (Eisenberger et al., 2019; Grego-Planer et al., 2023). Namun, data empiris lapangan menunjukkan fenomena sebaliknya.

Tabel 1.3 Perbandingan Rencana dan Realisasi Penugasan Pengawasan Tahun 2025

No	Inspektorat Daerah Tipe A	Rencana (M + NM)*	Realisasi (M + NM)*	Selisih	Realisasi (%)
1	Prov. Sumatera Barat	240	193	-47	80%
2	Kab. Pesisir Selatan	119	70	-49	59%
3	Kab. Solok	230	230	0	100%

No	Inspektorat Daerah Tipe A	Rencana (M + NM)*	Realisasi (M + NM)*	Selisih	Realisasi (%)
4	Kab. Tanah Datar	47	47	0	100%
5	Kab. Padang Pariaman	125	125	0	100%
6	Kab. Lima Puluh Kota	215	214	-1	99,5%
7	Kab. Kepulauan Mentawai	70	100	30	143%
8	Kabupaten Pasaman Barat	121	427	306	353%
9	Kota Padang	36	36	0	100%
TOTAL		1.203	1.442	239	120%

Sumber: Data Olahan Laporan Pengawasan APIP Triwulan IV Tahun 2025 Provinsi Sumatera Barat oleh BPKP Perwakilan Sumatera Barat.

Keterangan: *M: Mandatori; NM: Non-Mandatori

Tabel 1.3 memaparkan bahwa secara akumulatif, realisasi penugasan pengawasan di wilayah Sumatera Barat melampaui rencana awal dengan capaian sebesar 120%. Kondisi yang paling ekstrem terlihat di Kabupaten Pasaman Barat, di mana terjadi lonjakan penugasan hingga 353% akibat besarnya volume penugasan ad-hoc yang mendadak. Lonjakan tugas mandatori ini menciptakan situasi beban kerja berlebih (work overload) yang sangat menekan bagi auditor.

Dalam perspektif *Job-Demand Resource Theory*, beban kerja yang melampaui rencana ini merupakan tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang jika tidak diimbangi dengan sumber daya atau dukungan organisasi yang memadai, akan memicu tekanan psikologis dan menurunkan kepuasan kerja (Ariwibowo et al., 2023; Rollnik- Sadowska et al., 2023). Berdasarkan *Social Exchange Theory*, ketidakseimbangan muncul ketika kontribusi auditor yang luar biasa dalam

menyelesaikan lonjakan tugas tersebut tidak dirasakan mendapat dukungan timbal balik yang setara dari organisasi, sehingga mendorong munculnya ketidakpuasan kerja yang bersifat sistematis (Blau, 1964; Wulandari et al., 2024)."

Fenomena ketidakseimbangan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja auditor tidak dipengaruhi oleh faktor tunggal, melainkan merupakan hasil akumulasi dari berbagai determinan utama. Dalam ekosistem Inspektorat, faktor-faktor seperti desain pekerjaan yang menantang namun terukur, gaya kepemimpinan yang menginspirasi, serta adanya dukungan nyata dari organisasi merupakan determinan kritis yang menentukan kondisi psikologis pegawai (Rollnik- Sadowska et al., 2023; Saat et al., 2021). Kegagalan organisasi dalam mengelola determinan-determinan ini secara integratif dapat menyebabkan auditor terjebak dalam kondisi ambivalensi, di mana mereka tetap menjalankan kewajiban administratif namun kehilangan rasa puas dan dedikasi profesional (Spector, 1997).

Selain faktor beban kerja dan dukungan sistemik, kepemimpinan transformasional menjadi salah satu determinan penting dalam menjelaskan kepuasan kerja auditor. Berdasarkan Tabel 1.2, komposisi auditor didominasi oleh Auditor Pertama sebanyak 121 orang dari total 283 auditor. Kelompok ini merupakan aset pengembangan organisasi, tetapi tetap membutuhkan arahan, bimbingan, pengembangan kompetensi, dan motivasi yang memadai. Dalam kondisi kekurangan sumber daya manusia dan tingginya tuntutan penugasan, dibutuhkan pemimpin yang tidak hanya memberikan perintah administratif, tetapi

juga mampu menginspirasi, membangun kepercayaan, dan memperhatikan kebutuhan setiap auditor (Bass & Riggio, 2006; Shang, 2023).

Relevansi kepemimpinan transformasional tercermin dalam empat karakteristik utama atau The Four I's, yaitu *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration* (Shang, 2023). *Idealized influence* menempatkan pemimpin sebagai teladan dalam integritas dan profesionalisme; *inspirational motivation* mendorong pemimpin menyampaikan visi serta makna strategis pekerjaan auditor; *intellectual stimulation* mendorong auditor untuk berpikir kritis, mempertanyakan asumsi lama, dan mencari cara baru dalam menyelesaikan tugas; sedangkan *individualized consideration* diwujudkan melalui perhatian terhadap kebutuhan, kemampuan, dan pengembangan setiap auditor (Bass & Riggio, 2006; Shang, 2023). Keempat karakteristik tersebut sesuai dengan tuntutan auditor Inspektorat Daerah yang harus menjaga objektivitas, integritas, dan kualitas pengawasan di tengah kompleksitas pekerjaan.

Namun, observasi awal mengindikasikan adanya ketidaksesuaian dalam komunikasi serta kurangnya stimulasi intelektual dari pimpinan ketika menghadapi target pengawasan yang mendesak. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional masih perlu diperkuat, khususnya dalam membangun komunikasi yang inspiratif, mendorong pemikiran inovatif, dan memberikan perhatian individual kepada auditor. Oleh karena itu, kepemimpinan transformasional penting dikaji sebagai determinan kepuasan kerja auditor. Selain itu, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional

dapat berkaitan dengan hasil kerja pegawai melalui motivasi pelayanan publik, sehingga relevan untuk dianalisis dalam hubungan antara kepemimpinan transformasional, motivasi pelayanan publik, dan kepuasan kerja auditor (Vuong et al., 2023).

Sebelum menempatkan PSM sebagai variabel mediasi, penting untuk memahami kondisi PSM di kalangan aparatur sipil negara Indonesia. Penelitian Roziqin et al. (2026) menemukan bahwa tingkat PSM ASN di Indonesia umumnya masih berada di level rendah hingga sedang. Hal ini didukung oleh temuan Ariwibowo, Nurkholis & Saraswati yang menunjukkan bahwa auditor pemerintah daerah cenderung lebih fokus pada pemenuhan prosedur administratif daripada substansi pelayanan publik (Ariwibowo et al., 2023). Meta-analisis oleh Tang dkk. serta kajian Islam dkk. juga menyoroti adanya kesenjangan motivasi pada birokrasi kita, di mana dorongan eksternal seperti tunjangan dan kepangkatan seringkali lebih dominan dibandingkan nilai-nilai pelayanan publik (Islam et al., 2023; Tang et al., 2024). Meskipun belum ada survei khusus mengenai PSM bagi auditor di Sumatera Barat, kondisi nasional ini menunjukkan bahwa penting bagi kita untuk menguji validitas empiris PSM pada auditor Inspektorat Daerah Tipe A di Sumatera Barat secara langsung, dari pada mengandalkan asumsi literatur.

Sebelum menempatkan PSM sebagai variabel mediasi, penting untuk memahami kondisi PSM di kalangan aparatur sipil negara Indonesia. Penelitian Roziqin dkk. menemukan bahwa tingkat PSM ASN di Indonesia umumnya masih berada di level rendah hingga sedang (Roziqin et al, 2026). Hal ini didukung oleh

temuan Ariwibowo et al. (2023) yang menunjukkan bahwa auditor pemerintah daerah cenderung lebih fokus pada pemenuhan prosedur administratif daripada substansi pelayanan publik. Meta-analisis oleh Tang et al (2024) serta kajian Islam et al (2023) juga menyoroti adanya kesenjangan motivasi pada birokrasi kita, di mana dorongan eksternal seperti tunjangan dan kepangkatan seringkali lebih dominan dibandingkan nilai-nilai pelayanan publik. Walaupun belum tersedia survei khusus mengenai *Public Service Motivation* (PSM) pada auditor di Sumatera Barat, kondisi nasional tersebut menegaskan pentingnya melakukan pengujian empiris secara langsung terhadap auditor Inspektorat Daerah Tipe A di Sumatera Barat, daripada sekadar bergantung pada asumsi yang dibangun dari literatur.

Guna menjembatani kesenjangan empiris tersebut, penelitian ini menempatkan Motivasi Pelayanan Publik sebagai variabel mediasi utama untuk menjelaskan bagaimana berbagai faktor determinan dikonversi menjadi kepuasan kerja di lingkungan birokrasi. Secara konseptual, PSM mencerminkan dorongan intrinsik pegawai untuk memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat melalui pekerjaannya (Perry & Wise, 1990). Sejalan dengan temuan Vurong et al., (2023) kepemimpinan transformasional terbukti secara signifikan meningkatkan hasil kerja pegawai di pemerintahan daerah melalui penguatan nilai-nilai PSM. Hal ini mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan yang inspiratif dan dukungan organisasi yang kuat berperan krusial sebagai stimulus yang menghidupkan kembali semangat pengabdian auditor.

Ketika seorang auditor memiliki PSM yang tinggi, mereka akan memiliki mekanisme ketahanan internal yang kuat untuk memandang lonjakan beban penugasan sebagai bentuk kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat Sumatera Barat, bukan sekadar tekanan administratif (Nurjannah et al., 2024). Sejalan dengan pemikiran Qureshi & Tasneem (2025), penguatan motivasi pelayanan merupakan strategi krusial untuk menciptakan kepuasan kerja yang berkelanjutan (*sustainable work contentment*) di sektor publik, terutama dalam memitigasi dampak kelelahan akibat beban kerja yang ekstrem. Dengan demikian, PSM berperan sebagai mediator psikologis yang mengintegrasikan pengaruh desain pekerjaan, kepemimpinan transformasional, dan persepsi dukungan organisasional terhadap peningkatan kepuasan kerja auditor.

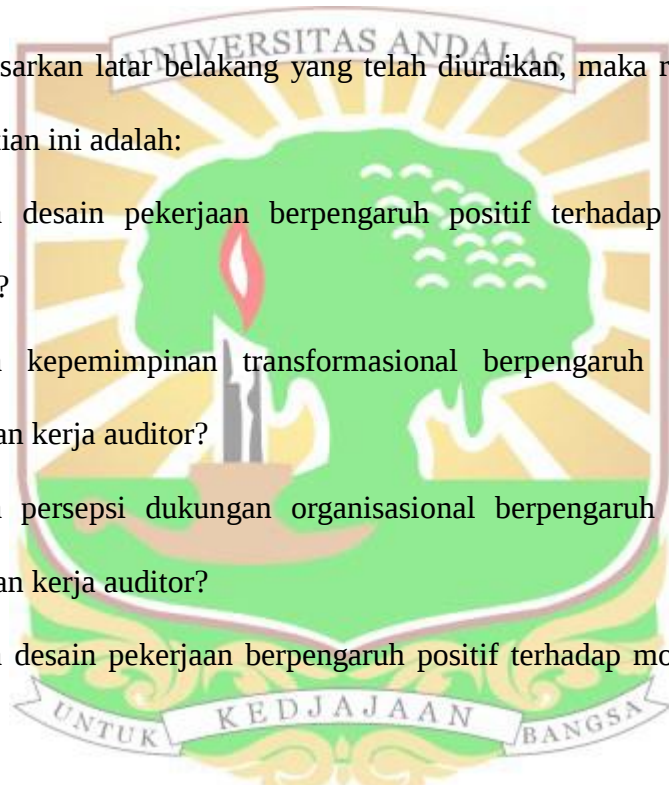
Meskipun determinan-determinan organisasional tersebut memiliki pengaruh besar, efektivitasnya dalam menciptakan kepuasan kerja di sektor publik seringkali tidak bersifat langsung. Diperlukan sebuah mekanisme internal berupa Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation/PSM*) untuk memediasi pengaruh determinan tersebut terhadap kepuasan kerja auditor. Sebagaimana dijelaskan oleh Vưong et al. (2023) kebijakan organisasi dan gaya kepemimpinan akan lebih efektif meningkatkan kepuasan jika mampu membangkitkan nilai-nilai pengabdian pegawai terlebih dahulu. Dengan penguatan PSM, auditor akan memiliki daya tahan untuk memandang beban penugasan yang tinggi sebagai kontribusi nyata bagi masyarakat Sumatera Barat, sehingga tercipta kepuasan kerja yang berkelanjutan (*sustainable work contentment*) (Qureshi & Tasneem, 2025).

Berdasarkan urgensi tersebut, peneliti memandang penting untuk melakukan kajian mendalam melalui judul: “DETERMINAN KEPUASAN KERJA AUDITOR INSPEKTORAT DAERAH DI WILAYAH PROVINSI SUMATERA BARAT: PERAN MEDIASI MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah desain pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja auditor?
2. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja auditor?
3. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja auditor?
4. Apakah desain pekerjaan berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik?
5. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik?
6. Apakah persepsi dukungan organisasional berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik?
7. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja auditor?
8. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh desain pekerjaan terhadap kepuasan kerja?

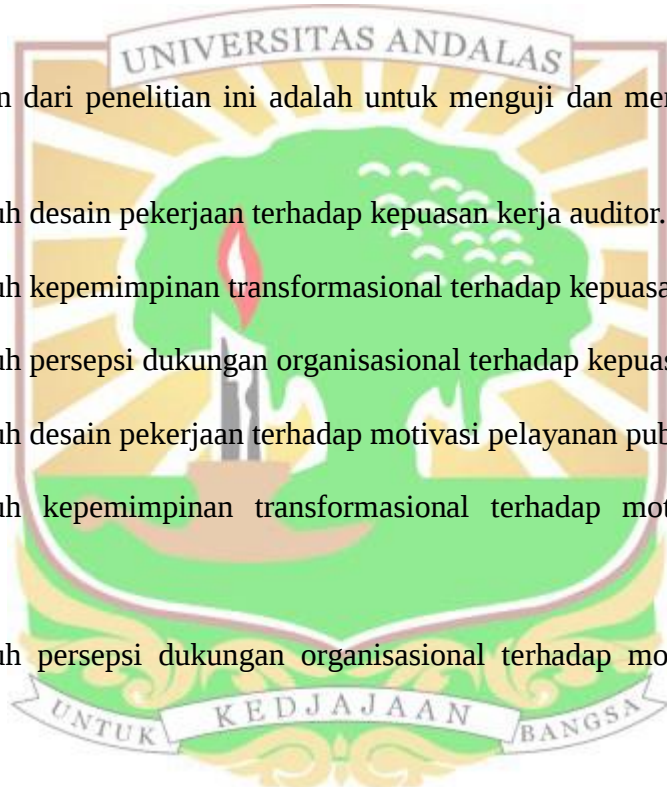


9. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja?
10. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis secara empiris:

1. Pengaruh desain pekerjaan terhadap kepuasan kerja auditor.
2. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja auditor.
3. Pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja auditor.
4. Pengaruh desain pekerjaan terhadap motivasi pelayanan publik.
5. Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap motivasi pelayanan publik.
6. Pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap motivasi pelayanan publik.
7. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja auditor.
8. Peran mediasi motivasi pelayanan publik dalam pengaruh desain pekerjaan terhadap kepuasan kerja.
9. Peran mediasi motivasi pelayanan publik dalam pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja.
10. Peran mediasi motivasi pelayanan publik dalam pengaruh persepsi dukungan organisasional terhadap kepuasan kerja.



1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia sektor publik melalui penguatan *Social Exchange Theory* yang diintegrasikan dengan konsep *Public Service Motivation*. Secara teoretis, kajian ini memberikan bukti empiris mengenai mekanisme bagaimana berbagai determinan organisasional seperti desain pekerjaan, kepemimpinan transformasional, dan dukungan organisasi memengaruhi kepuasan kerja auditor melalui jalur mediasi motivasi pelayanan publik. Dengan memvalidasi peran motivasi pelayanan publik sebagai jembatan internal, penelitian ini memperkaya literatur mengenai pembentukan kepuasan kerja yang berkelanjutan pada profesi auditor yang memiliki karakteristik beban tugas dan tekanan profesional yang unik di lingkungan pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan landasan strategis bagi Inspektorat Daerah di wilayah Provinsi Sumatera Barat dalam merumuskan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif untuk menjaga stabilitas mental dan kepuasan kerja auditor. Temuan ini dapat digunakan oleh pimpinan organisasi untuk menyelaraskan gaya kepemimpinan dan dukungan institusional yang mampu membangkitkan nilai-nilai pengabdian pegawai, sehingga beban kerja yang tinggi tidak menurunkan produktivitas. Lebih jauh,

penelitian ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pengawasan intern pemerintah daerah di Sumatera Barat, di mana auditor yang memiliki dedikasi dan kepuasan kerja tinggi akan berkontribusi lebih optimal dalam pengawalan transparansi serta pemberantasan korupsi.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh determinan organisasional yang mencakup desain pekerjaan, kepemimpinan transformasional, dan persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja auditor. Penelitian ini juga mengkaji peran mediasi motivasi pelayanan publik dalam hubungan tersebut. Subjek penelitian dibatasi pada Pejabat Fungsional Auditor yang bertugas pada Inspektorat Daerah Tipe A di wilayah Provinsi Sumatera Barat, yang meliputi Inspektorat Provinsi serta Inspektorat Kabupaten/Kota terkait. Data yang digunakan adalah data persepsional yang dikumpulkan pada semester pertama tahun 2026.

1.6 Sistematika penulisan

Dalam rangka memudahkan pemahaman, penelitian ini disusun dalam beberapa bab, sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pembahasan dalam bab pendahuluan yaitu tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan

BAB II. TINJAUAN LITERATUR

Pembahasan pada bab tinjauan literatur mencakup teori-teori yang berkaitan dengan Desain Pekerjaan, Kepemimpinan Transformasional, Persepsi Dukungan Organisasi, Motivasi Pelayanan Publik dan kepuasan kerja. Selain itu juga dibahas hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, kemudian dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis serta penyusunan kerangka konseptual penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan dalam bab metode penelitian mencakup rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengolahan dan analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan pada bab ini meliputi pemaparan deskriptif hasil penelitian mengenai profil responden serta distribusi jawaban terkait variabel desain pekerjaan, kepemimpinan transformasional, persepsi dukungan organisasional, motivasi pelayanan publik, dan kepuasan kerja. Selanjutnya, dilakukan evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) menggunakan PLS-SEM. Analisis utama difokuskan pada pengujian hipotesis pengaruh langsung serta uji mediasi untuk melihat peran Motivasi Pelayanan Publik sebagai variabel yang menjembatani pengaruh determinan organisasional terhadap kepuasan

kerja auditor. Bagian akhir bab ini menyajikan diskusi mendalam yang mengaitkan temuan empiris dengan teori pertukaran sosial dan penelitian terdahulu.

.

BAB V PENUTUP

Pembahasan dalam bab penutup meliputi kesimpulan, implikasi saran dan keterlibatan dalam penelitian.

