

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan harus mampu untuk mengembangkan dan meningkatkan kinerja para karyawannya guna memenuhi tujuan perusahaan. Banyak faktor yang harus diperhatikan dalam pemenuhan tujuan perusahaan, salah satunya adalah sumber daya manusia yang digunakan. Manusia sebagai penggerak perusahaan merupakan faktor utama karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat di belakangnya, untuk itu perusahaan harus mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang kompeten dengan sebaik mungkin.

Tuntutan persaingan dunia usaha yang ketat di era globalisasi saat ini menuntut perusahaan untuk berusaha meningkatkan kinerja usahanya melalui pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien. Fenomena ini semakin marak saat terjadinya krisis ekonomi global yang melanda dunia termasuk Indonesia. Banyaknya perusahaan yang mengalami penurunan tingkat penjualan, sedangkan di lain pihak kebutuhan biaya hidup karyawan meningkat karena kenaikan harga bahan kebutuhan pokok, maka terjadilah konflik antara karyawan yang menuntut kenaikan upah tetapi manajemen kesulitan memenuhi karena kondisi perusahaan menurun. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mempekerjakan tenaga kerja seminimal mungkin untuk dapat memberi kontribusi maksimal sesuai sasaran perusahaan. Perusahaan berupaya fokus menangani

pekerjaan yang menjadi bisnis inti (*core business*), sedangkan pekerjaan penunjang diserahkan kepada pihak lain.

Proses kegiatan ini dikenal dengan istilah *outsourcing*. *Outsourcing* merupakan tren untuk mengatasi persoalan-persoalan bisnis yang dihadapi saat ini. *Outsourcing* merupakan fungsi atau proses bisnis yang dijalankan secara terus-menerus, seiring dengan berlangsungnya kegiatan perusahaan itu sendiri dan bukan merupakan proyek khusus jangka pendek. Melalui *outsourcing*, perusahaan dapat mengurangi tugas rutinnya dan memusatkan perhatian pada kekuatan inti yang akan mendukung dalam berkompetisi dan mencapai sukses (Hartatik, 2014: 338). Garis besar tujuan perusahaan melakukan *outsourcing* adalah agar perusahaan dapat fokus terhadap kompetensi utamanya dalam bisnis sehingga dapat berkompetisi dalam pasar, dimana berbagai hal intern perusahaan yang bersifat penunjang dapat dialihkan kepada pihak lain yang lebih profesional. Potensi keuntungan dari *outsourcing* adalah memperoleh kesempatan mengatur organisasi yang lebih fleksibel untuk melakukan pekerjaan utama didalam perusahaan (Sunyoto, 2013: 260).

Penggunaan tenaga kerja *outsourcing* pada saat ini merupakan kebijakan perusahaan yang wajar dan memang banyak dilakukan, hal ini dikarenakan banyaknya jenis pekerjaan yang tentunya membutuhkan berbagai jenis keahlian tenaga kerja sehingga tidak memungkinkan perusahaan menyediakannya tenaga kerja secara keseluruhan. Tenaga kerja *outsourcing* sendiri tidak memiliki jenjang karir yang baik dan bekerja berdasarkan kontrak. Menurut UU ketenagakerjaan nomor 13 tahun 2003 Pasal 64 pengertian *outsourcing* adalah suatu perjanjian kerja yang dibuat antarpengusaha dengan tenaga kerja, dimana perusahaan tersebut dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada

perusahaan lain melalui perjanjian pemborongan pekerjaan yang dibuat secara tertulis.

Pekerjaan disub-kontrakkan (*outsourcing*) melahirkan persoalan, pada kenyataannya *outsourcing* lebih banyak merugikan pekerja. Hal ini karena hubungan kerja yang selalu dalam bentuk kontrak, upah yang lebih rendah, jaminan sosial yang minimum, tidak adanya *job security* serta tidak adanya jaminan pengembangan karir. Dengan demikian, sistem *outsourcing* yang diterapkan oleh perusahaan akan mempengaruhi kinerja karyawan yang bekerja pada perusahaan (mitra usaha/ perusahaan pemakai jasa).

Keberadaan karyawan *outsourcing* adalah suatu kenyataan yang sulit untuk dihilangkan karena tidak semua perusahaan sudah benar-benar siap untuk memiliki karyawan tetap dengan segala konsekuensinya. Adanya suatu kenyataan bahwa beberapa jenis bisnis tertentu mengandung ketidakpastian yang tinggi sehingga merupakan resiko besar jika perusahaan mengangkat karyawan tetap. Namun resiko yang mungkin timbul dari *outsourcing* antara lain produktivitas justru menurun jika perusahaan *outsourcing* yang dipilih tidak kompeten dan *wrong man on the wrong place*, jika proses seleksi, training dan penempatan tidak dilakukan secara cermat oleh perusahaan *outsourcing*. Sebagai akibatnya, kinerja perusahaan akan menurun sebab keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, termasuk juga kinerja karyawan *outsourcing* di dalam perusahaan tersebut (Devi: 2009).

Bagus tidaknya kinerja karyawan dapat ditentukan dari beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan atau pemegang jabatan untuk menyelesaikan tugasnya dalam waktu tertentu. Semakin tinggi beban kerja yang

dirasakan oleh karyawan dapat mempengaruhi kinerja yang diberikan karyawan tersebut. Beban kerja yang dirasakan oleh karyawan *outsourcing* faktanya dapat mempengaruhi kinerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Berikut merupakan tingkat absensi karyawan *outsourcing* yang terus bertambah setiap bulannya dan mempengaruhi hasil dan target perusahaan.

Tabel 1.1 Tingkat Absensi Karyawan *Outsourcing*

Bulan	Absensi			Jumlah	%
	Ijin	Sakit	Tanpa Keterangan		
Juni	0	2	1	3	2,4%
Juli	0	0	3	3	2,4%
Agustus	3	0	3	6	4,95%
September	4	2	8	14	11,57%
Oktober	5	3	5	13	10,74%
November	6	3	7	16	13,22%

Sumber: Data yang diperoleh dari sekretaris HRD PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik (2017).

Dari tabel 1.1 diatas, dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan *outsourcing* terus naik hingga bulan November. Perusahaan memiliki standar toleransi absensi karyawan setiap bulannya adalah 10%. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada setiap karyawan *outsourcing* di perusahaan tersebut. Perhitungan absensi karyawan PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik pada bulan Juni adalah 2,4% yang artinya tingkat absensi masih dapat ditoleransi perusahaan, pada bulan Juli 2,4% yang artinya tingkat absensi masih dapat ditoleransi perusahaan, pada bulan Agustus tingkat absensi 4,95% yang artinya masih dapat ditoleransi oleh perusahaan. Namun pada bulan September tingkat absensi karyawan naik, dengan nilai 11,57% yang artinya sudah melebihi standar toleransi yang ada pada perusahaan, hal demikian dijumpai kembali pada bulan Oktober di mana nilai absensi karyawan sebesar 10,74%, dan pada bulan November tingkat absensi karyawan semakin naik dan menunjukkan angka sebesar 13,22%. Pada 3 bulan terakhir tingkat absensi

karyawan mengalami kenaikan hingga melebihi standar toleransi yang ditetapkan perusahaan dan dapat mempengaruhi target yang ditentukan dan kinerja yang didapat perusahaan. Target produksi perusahaan sebagai acuan beban kerja di PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Beban Kerja Karyawan *Outsourcing* Dihitung dengan Norma Waktu

Bulan (2017)	Target Produksi Per-Bulan	Standart Beban Kerja dengan Norma Waktu <u>OrangxWaktu</u> Hasil	Beban Kerja dengan Norma Waktu <u>OrangxWaktu</u> Hasil	Target yang tidak Tercapai
Juni (26 Hari)	300x26=7.800 pcs	118x234/7.800 = 3,54	118x234/7.500 = 3,68	300 atau 3,84%
Juli (26 Hari)	300x26=7.800 pcs	118x234/7.800 = 3,54	118x234/7.580 = 3,64	220 atau 2,82%
Agust (26 Hari)	380x26=9.880 pcs	115x234/9.880 = 2,72	115x234/9.500 = 2,83	380 atau 3,84%
Sept (26 Hari)	400x26=10.400 pcs	107x234/10.400 = 2,40	107x234/9.800 =2,55	600 atau 5,76%
Okt (26 Hari)	450x26=11.700 pcs	108x234/11.700 = 2,16	108x234/10.300 = 2,45	1400 atau 11,96%
Nov (26 Hari)	400x26=10.400 pcs	105x234/10.400 = 2,36	105x234/9.050 = 2,71	1350 atau 12,98%

Sumber: Data diperoleh dari sekretaris HRD PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik dan rumus beban kerja dari Pedoman Pengukuran Beban Kerja Bagian Ketatalaksanaan, Biro Hukum dan Organisasi Setjen DEPDKNAS (2007)

Dari tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa beban kerja yang diberikan kepada karyawan *outsourcing* PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik masih kurang optimal. Perusahaan memiliki target produksi yang berbeda di setiap bulan karena menggunakan sistem pemesanan dari pusat. Standar toleransi untuk target yang tidak tercapai dari perusahaan sebesar 10%, dimana jika melebihi standar toleransi maka perusahaan akan melakukan sistem lembur pada karyawannya untuk pemenuhan kebutuhan perusahaan. Pemesanan yang dilakukan berbeda-beda setiap bulannya dan terus mengalami peningkatan. Dari tabel tersebut, karyawan terlihat lebih lama dalam menyelesaikan tugasnya,

dapat dilihat bahwa waktu yang diperlukan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya selalu lebih banyak daripada waktu yang ditentukan. Selain itu, target yang tidak tercapai pada bulan Juni sebesar 3,84%, bulan Juli sebesar 2,82%, bulan Agustus sebesar 3,84%, bulan September sebesar 5,76%, bulan Oktober sebesar 11,96%, dan bulan November sebesar 12,98%. Pada bulan Oktober dan November target yang tidak tercapai oleh perusahaan melebihi standartoleransi yang ditentukan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi hasil yang diperoleh perusahaan.

Akibat beban kerja yang terlalu berat ataupun terlalu sedikit dapat mengakibatkan seorang karyawan menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Beban kerja yang terlalu berlebihan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja (Herliyana, 2012: 9).

Karyawan *outsourcing* yang dituntut untuk menghasilkan kinerja yang tinggi untuk memenuhi target perusahaan tidak jarang secara tiba-tiba akan menjalankan lembur jam kerja saat perusahaan mendapat pesanan yang *overload*. Didapati pesanan *furniture* berbahan plastik kini semakin digandrungi oleh masyarakat karena dianggap lebih awet dan tahan lama. Pesanan pada perusahaan juga meningkat pada periode Juni-November 2017. Pesanan yang semakin meningkat tentunya juga meningkatkan beban kerja pada karyawan

perusahaan. Beban kerja yang semakin tinggi ini dapat menjadi semangat untuk memberi pengaruh positif terhadap kinerja karyawan *outsourcing* pada PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik. Pengoptimalan beban kerja secara baik akan meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan tidak merasa bosan dengan pekerjaannya.

Bagaimanapun keadaannya setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Berbagai cara akan ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawannya termasuk karyawan *outsourcing*. Hal ini dapat dicapai jika yang berkerja pada perusahaan tersebut merupakan karyawan yang produktif. Perusahaan yang berorientasi pada profit akan memandang bahwa karyawan adalah mesin pencetak uang sehingga perusahaan mengabaikan *maintenance* karyawan dengan baik. Pada kenyataannya, karyawan merupakan sumber daya manusia yang harus selalu dipelihara agar menghasilkan kinerja dengan berproduksi semaksimal mungkin. Hal ini karena sumber daya manusia merupakan aset penting bagi suatu perusahaan.

Di sisi lain, perusahaan harus memiliki kinerja yang maksimal. Kinerja yang baik dan tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja turun dapat merugikan perusahaan. Pada PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik, diketahui kinerja karyawan *outsourcing* menurun dilihat dari data evaluasi kerja yang dilakukan enam bulan sekali.

Tabel 1.3 Data Penilaian Kinerja Karyawan *Outsourcing* per-Semester

Skala	Keterangan	Maret 2016 -Sept 2016	Sept 2016 -Maret 2017	Maret 2017 -Sept 2017
1	Sangat Baik	5	4	2
2	Baik Sekali	68	58	67
3	Baik	39	49	42
4	Cukup Baik	9	9	7
5	Kurang Baik	0	1	3
Jumlah		121	121	121

Sumber: Data Evaluasi Kerja PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik.

Menurut Mangkunegara (2009: 67), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Motivasi dapat berupa motivasi intrinsik ataupun motivasi ekstrinsik karyawan.

Begitu pentingnya peran SDM dalam menentukan keberhasilan perusahaan, maka organisasi harus mampu mewujudkan keinginan dan kebutuhan karyawan melalui pemberian motivasi sehingga dapat mencapai kinerja yang tinggi. Manager memiliki tanggung jawab dalam membantu dan mempengaruhi tingkah laku bawahannya agar mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien (Maulana: 2015). Dengan demikian keberhasilan manager memotivasi bawahannya tergantung pada bagaimana manager memahami motif para karyawannya. Dalam hal ini, perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mampu bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kinerja yang maksimal.

Karyawan yang memiliki motivasi tinggi untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi dalam organisasi kemungkinan akan dapat meningkatkan produktifitas kerja guna mencapai tujuan organisasi dan sebaliknya karyawan yang tidak memiliki motivasi yang baik akan menghasilkan produktivitas kerja

yang biasa saja. Dengan memahami peran yang dimainkan dalam motivasi, maka seorang manajer akan dapat meningkatkan produktivitas kerja bawahannya dan selanjutnya dapat meningkatkan kinerja mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat Marjani (2005) yang mengemukakan bahwa ada hubungan positif antara motivasi dengan kinerja karyawan, dalam penelitiannya ditemukan hasil bahwa tingginya kondisi motivasi kerja karyawan berhubungan dengan kecenderungan pencapaian tingkat kinerja karyawan yang cukup tinggi, mereka akan berupaya untuk melakukan semaksimal mungkin tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Motivasi adalah kemauan untuk memberikan upaya lebih untuk meraih tujuan organisasi, yang disebabkan oleh kemauan untuk memuaskan kebutuhan individual (Robbins, 1996: 198). Dengan adanya motivasi yang tepat para karyawan akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarnya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan tercapai pula. Motivasi berhubungan dengan kekuatan (dorongan) yang ada dalam diri manusia, sehingga menunjukkan pada kondisi-kondisi yang menyebabkan adanya keragaman intensitas, kualitas, arah dan lamanya perilaku kerja.

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat ketekunan dan antusiasme dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri yang disebut motivasi intrinsik maupun dari luar yang disebut motivasi ekstrinsik (Hartatik: 2014). Motivasi dapat berasal dari dalam diri maupun luar diri seseorang. Sebagai contoh motivasi intrinsik jika seseorang berhasil mencapai motivasinya, maka yang bersangkutan

cenderung untuk terus termotivasi. Sebaliknya jika seseorang sering gagal untuk mewujudkan motivasinya, maka yang bersangkutan mungkin terus bekerja sampai motivasinya tercapai atau menjadi putus asa yang berakibat langsung kepada kinerja karyawan tersebut. Sedangkan motivasi ekstrinsik merupakan faktor eksternal diluar karyawan yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan.

Motivasi intrinsik bersumber dari dalam individu. Motivasi ini menghasilkan integritas dari tujuan-tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan individu dimana keduanya dapat terpuaskan. Adapun pendapat Reinholt (Hamzah 2008:76) tentang motivasi intrinsik adalah perilaku yang berdasarkan perasaan bahwa seseorang harus memiliki perilaku yang tidak berdasarkan peraturan-peraturan, norma serta prinsip-prinsip, dan tanpa adanya keinginan untuk mendapatkan penghargaan. Hal ini kemudian menjelaskan keinginan seseorang untuk bertindak sewajarnya dan berkembang melalui proses sosialisasi. Terbentuknya motivasi intrinsik itu sendiri terjadi karena adanya keinginan yang timbul secara alamiah dari dalam, yang membangkitkan semangat atau menggerakkan seseorang melakukan sesuatu untuk mencapai kepuasan atau tujuan. Hal ini karena manusia selalu mempunyai naluri untuk mencapai sesuatu, maka motivasi intrinsik dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja.

Motivasi intrinsik ini penting karena setiap individu mempunyai *individual differences* yang meliputi kesenangan, tingkat kepuasan, kemampuan penyesuaian diri, tingkat emosi dan kerentanan. Salah satu pandangan tentang motivasi intrinsik menekankan pada determinasi diri, di mana dalam pandangan ini mereka percaya bahwa melakukan sesuatu karena kemauan diri mereka sendiri, bukan karena kesuksesan, pamor atau imbalan eksternal lainnya (Rainey: 1965). Motivasi intrinsik melibatkan orang yang melakukan suatu

kegiatan karena mereka merasa menarik dan memperoleh kepuasan langsung dari kegiatan itu sendiri. Sebagai contoh, karyawan yang bekerja lembur karena ingin menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawabnya, bukan karena bonus yang akan didapatkan. Karyawan yang termotivasi secara intrinsik akan cenderung bekerja dengan lebih keras dan memiliki disiplin kerja yang lebih tinggi, sedangkan karyawan yang tidak dapat termotivasi secara intrinsik akan cenderung bekerja dengan apa adanya saja.

Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian, termasuk kinerja karyawan *outsourcing* dengan jalan melaksanakan kajian tentang kinerja karyawan yang berkaitan dengan variabel beban kerja dan motivasi intrinsik karyawan. Beban kerja dan motivasi intrinsik yang ada pada setiap karyawan diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Objek penelitian ini adalah perusahaan barang, di mana *output* yang dihasilkan dari perusahaan ini adalah olahan produk rumah tangga yang berbahan dasar plastik bernama PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik. Perusahaan tersebut juga memakai jasa *outsourcing* sebagai pemenuh kebutuhan perusahaan.

Perusahaan menggunakan jasa *outsourcing* dalam berbagai lini pekerjaan dengan jumlah yang terbilang besar dibandingkan karyawan tetapnya. Selain itu, perusahaan ini juga menerapkan jam kerja yang sedikit berbeda dengan perusahaan pada umumnya, jika umumnya perusahaan memberikan 8 jam kerja pada karyawan, perusahaan ini menetapkan 9 jam kerja setiap harinya. Di mana setiap karyawan ini memiliki motivasi atau dorongan intrinsik masing-masing dan berbeda-beda kadarnya untuk setiap karyawannya. Motivasi yang dimiliki setiap karyawan diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI MOTIVASI INTRINSIK PADA KARYAWAN *OUTSOURCING* PT CAHAYA BINTANG PLASTINDO GRESIK”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik?
2. Apakah beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi intrinsik karyawan PT Cahaya Bintang Plastindo?
3. Apakah motivasi intrinsik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik?
4. Apakah beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi intrinsik sebagai variabel intervening pada PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik.
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap motivasi intrinsik karyawan PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik.

3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi intrinsik terhadap kinerja karyawan PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi intrinsik sebagai variabel intervening pada PT Cahaya Bintang Plastindo Gresik?

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian tersebut adalah:

1. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada perusahaan dalam mengelola kinerja karyawan melalui variabel beban kerja dan motivasi intrinsik karyawan.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, pembelajaran, dan pengaplikasian dalam ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmiah bagi penulis dalam disiplin ilmu yang penulis tekuni saat di bangku kuliah.

4. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.