

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam suatu organisasi, sehingga keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya tidak dapat terlepas dari sumber daya manusia (SDM). Setiap organisasi selalu berharap sumber daya bekerja dengan baik dan benar agar tujuan perusahaan tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Perusahaan harus lebih memperhatikan dan menghargai sumber daya manusia (SDM), karena mereka adalah salah satu aset utama perusahaan. Oleh karena itu, system pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang tepat merupakan kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) satu-satunya yang mempunyai akal perasaan keinginan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya seorang karyawan merupakan investasi paling berharga di dalam organisasi yang menjadi aset utama yang bernilai dan harus diakui akan keberadaanya sebagai kunci utama bahkan menjadi faktor penentu atas keberhasilan suatu organisasi dalam visi, misi dan tujuan organisasi. Pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam lingkup organisasi merupakan suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam mencapai tujuan perusahaan tersebut. Tujuan organisasi dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung dengan kinerja yang baik oleh para karyawan. Untuk mendapatkan kinerja karyawan yang baik maka harus mengupayakan pengarahan yang terstruktur dan efektif. Untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan karyawan yang memenuhi memenuhi standar yang baik secara kuantitas dan kualitas. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian dalam perusahaan tersebut. Sedangkan baik dalam kualitas, adalah mutu dari hasil kerja karyawan tersebut benar-benar dapat diandalkan sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak perusahaan akan mendapatkan laba yang maksimal. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari para karyawan adalah dengan melihat kinerja dari karyawan itu sendiri. Apabila karyawan tersebut memiliki kinerja yang rendah maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan. Namun, apabila kinerja

karyawan tersebut baik atau tinggi maka perusahaan akan mencapai tujuannya sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Kinerja adalah bagian terpenting bagi suatu perusahaan/organisasi, karena kinerja mempunyai peran sebagai perencana, pemikir, dan pengendali. Kinerja karyawan sangat membantu perusahaan/organisasi untuk mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Setiap perusahaan/organisasi membutuhkan karyawan yang bekerja sungguh-sungguh dengan kemampuan yang dimiliki agar dapat mencapai hasil kerja yang baik, jika tidak adanya kinerja yang baik dari semua karyawan yang ada, maka untuk mencapai suatu tujuan akan sulit tercapai karena berhasil atau tidaknya suatu kinerja karyawan yang telah dicapai akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari karyawan secara individu maupun kelompok. Menurut Mangkunegara dalam (Munardi et al., 2021) kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mangkunegara dalam (Anugrah & Abdurrahman, 2019) kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan adanya kinerja karyawan dapat membuat tujuan perusahaan berjalan dengan baik.

Menurut Simamora dalam (Anugrah & Abdurrahman, 2019) kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika. Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam menentukan kinerja karyawan, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, inisiatif karyawan, sikap, kejujuran, kehadiran, kerjasama, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Jadi apabila perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja di atas menurun, maka perusahaan harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, memperhatikan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian lingkungan kerja yang bagaimana mereka inginkan. Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari para karyawan tersebut, perusahaan harus berusaha agar dapat memenuhinya. Karena jika tidak, maka kinerja

karyawan tersebut tidak akan mengalami peningkatan. Prestasi kerja individu sangat dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi yang unik dari masing-masing individu. Bila seorang pekerja memang tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan bagi pekerjaan tertentu, atau bila pekerja itu tidak berminat pada pekerjaan tersebut, sulit dipercaya bahwa tingkat prestasinya akan tinggi. Komponen-komponen perusahaan terutama sumber daya manusia (SDM) yang terdapat di dalamnya sangat mempengaruhi pelaksanaan operasional perusahaan. Untuk itu, kinerja karyawan yang ada di dalamnya perlu ditingkatkan.

Penelitian ini dilakukan disalah satu perusahaan yang dibawah naungan BUMN yaitu PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus, PT. Pertamina adalah perusahaan minyak dan gas bumi yang dimiliki pemerintah Indonesia (National Oil Company), yang berdiri sejak tanggal 10 Desember 1957. PT. PERTAMINA adalah perusahaan milik negara yang ditugaskan melaksanakan pengusahaan minyak dan gas mulai dari mengelola dan menghasilkan minyak dan gas dari ladang-ladang minyak di seluruh wilayah Indonesia, mengolahnya menjadi berbagai produk dan menyediakan serta melayani kebutuhan bahan bakar minyak dan gas di seluruh Indonesia. Sebagai salah satu penyumbang terbesar terhadap total pendapatan BUMN di Indonesia PT. PERTAMINA bertujuan mengusahakan keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perseroan secara efektif dan efisien. Para karyawan PT. PERTAMINA bergaji tinggi dan mendapatkan fasilitas besar, namun kinerjanya dinilai belum maksimal. Sistem penilaian kinerja yang dilakukan oleh PT. PERTAMINA adalah sistem penilaian terhadap performa kerja karyawan yang dilakukan di dalam lingkungan kerja karyawan. Bentuk dan sistem penilaian terhadap kinerja karyawan dinamakan laporan penilaian hasil kerja (LPHK).

Hasil penilaian kinerja mempengaruhi kinerja karyawan, PT. PERTAMINA Kota Agung Tanggamus biasanya melakukan penilaian kinerja sekali atau dua kali dalam setahun. Penilaian kinerja dilakukan setahun sekali hanya berlaku untuk staff biasa, namun penilaian kinerja yang dilakukan setahun dua kali hanya untuk kalangan manajer dan dewan direksi. Hasil penilaian kinerja menjadi dasar pengambilan keputusan di bidang ketenagakerjaan seperti promosi, pemberian bonus, kenaikan gaji, penerapan disiplin, pelatihan dan pemutusan hubungan kerja.

Untuk melihat bagaimana kondisi kinerja karyawan pada PT. PERTAMINA Kota Agung Tanggamus maka dapat dilihat berdasarkan persentase sistem manajemen kinerja yaitu pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Penilaian Karyawan	Kinerja	Keterangan Penilaian	Kriteria Penilaian	Insentif yang Diberikan
1		Karyawan yang sering absen	D	15%
2		Karyawan yang sakit sepanjang tahun	D	25%
3		Karyawan yang harus mendapat pembinaan	C	35%
4		Pelatihan dan pengembangan karyawan	C	50%
5		Dikarenakan kinerja yang menurun	B	70%
6		Diberikan kepada setiap karyawan tergantung dari prestasi kerja yang dihasilkan	B	85%
7		Angka yang jarang diberikan perusahaan kepada setiap karyawan dikarenakan setiap karyawan yang terpilih untuk dapat mempresentasikan hasil kerjanya di depan direktur	A	100%

Tabel 1.1 sistem penilaian kinerja karyawan

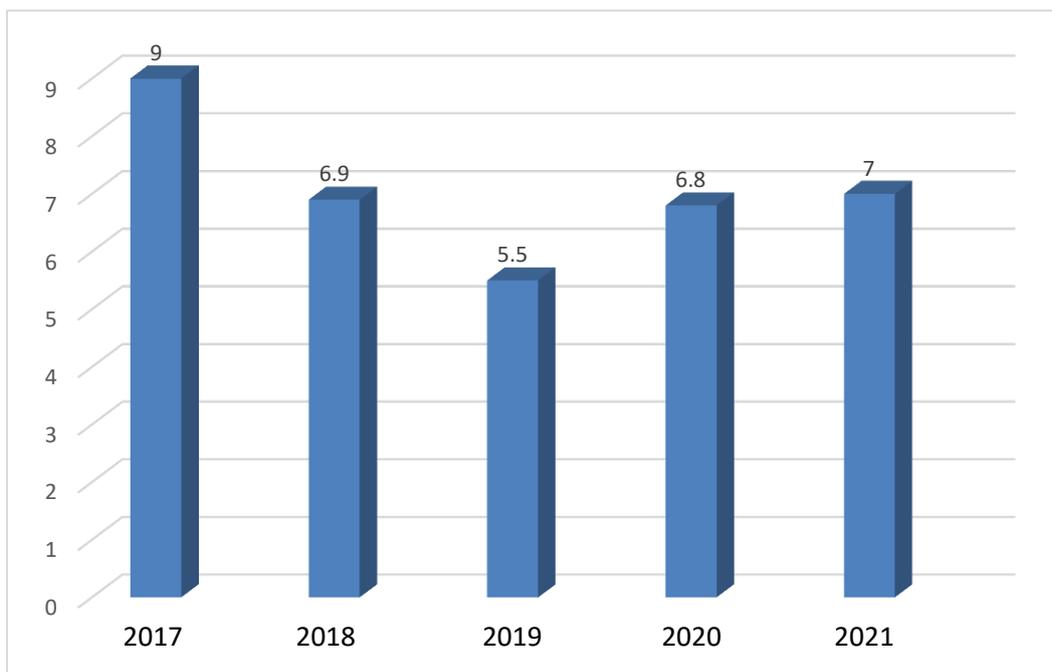
Sumber PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus tahun 2022

Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa karyawan ada yang mendapatkan nilai rendah dengan kriteria penilaian D dengan insentif terendah yaitu sebesar 15%. Nilai tinggi berdasarkan hasil kinerja yang diperoleh karyawan dengan kriteria penilaian terbaik yaitu A dan insentif sebesar 100%. Hal tersebut menggambarkan bahwa kinerja karyawan juga mempengaruhi insentif atau reward yang diberikan oleh perusahaan. Karyawan yang mendapat penilaian kinerja dengan angka enam dan tujuh dapat diberikan untuk manajer dan kepala divisi apabila dapat menunjukkan prestasi yang baik. Penilaian kinerja dengan memberikan reward dan punishment seperti ini untuk membatasi para karyawan yang berlaku diluar pedoman perusahaan. Selain itu, hal ini berguna untuk mengatur dan mengontrol karyawan agar sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh peraturan menteri BUMN.

PT. Pertamina berprinsip *Capable* (berkemampuan) yang bermakna dikelola oleh pimpinan dan pekerja yang profesional dan memiliki talenta dan penguasaan teknis tinggi, dalam membangun kemampuan riset dan pengembangan. Akan tetapi berdasarkan data yang diperoleh, kinerja dari karyawan PT. PERTAMINA Kota Agung Tanggamus mengalami

penurunan pada tahun 2018, 2019, 2020 dibandingkan pada tahun 2017 dan kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2021.

Peneliti menggunakan rekapitulasi penilaian kinerja pegawai untuk mengetahui hasil kinerja karyawan pada PT. PERTAMINA Kota Agung Tanggamus, penilaian kinerja karyawan berdasarkan hasil penilaian rata-rata pelaksanaan pekerjaan karyawan yang berjumlah 53 orang dan dapat dilihat pada hasil rekap kinerja pegawai tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 sebagai berikut :



Gambar 1.1

Hasil kinerja karyawan PT. PERTAMINA Kota Agung Tanggamus

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus mengalami penurunan, dapat dilihat perubahan dari tahun 2017 yang mendapat predikat dari A (amat baik) dengan nilai 9, kemudian evaluasi kinerja karyawan mengalami penurunan drastis pada tahun 2018 dengan nilai sebesar 6,8 dari yang sebelumnya diangka 9. Tahun 2019-2020 mengalami penurunan dengan menyandang predikat C (cukup), dikarenakan penurunan nilai sebesar 5,5 dari 6,8. Namun dari tahun 2020-2021 mengalami peningkatan kembali dengan meraih predikat B (baik) kembali dengan nilai yang diperoleh sebesar 6 di tahun 2020 dan 7 di tahun 2021. Hal di atas menunjukkan peningkatan kinerja

karyawan pada tahun terakhir pengamatan, akan tetapi hal tersebut masih di bawah standar yang ditetapkan yaitu 9 dan rata-rata penilaian kinerja karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus masih diangka 7,5 dalam kategori cukup baik. Berdasarkan penjelasan yang telah di uraikan diatas, maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan pada PT. PERTAMINA Kota Agung Tanggamus belum optimal. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan namun dalam penelitian peneliti memfokuskan pada dua variabel yaitu : lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja. Menurut Sunyoto dalam (Pramaswara & Priatna, 2021) lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan. Sedangkan menurut Sedarmayati dalam (Jayusman et al., 2021) lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu, lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan (contoh seperti meja, kursi, dan alat kerja lainnya) dan lingkungan perantara atau umumnya dapat disebut juga lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia (seperti suhu udara, pencahayaan, kebisingan, kelembaban, kebersihan, warna dan lain-lain).

Iridiastadi dan Yassierli dalam (Triastuti et al., 2018) berpendapat bahwa seseorang yang menjalankan pekerjaan dipengaruhi oleh lingkungan fisik tempat mereka bekerja seperti kebisingan, temperatur lingkungan kerja, dan juga pencahayaan. Kebisingan merupakan paparan terhadap suara-suara yang tidak diinginkan, yang dapat membuat dampak buruk seperti munculnya rasa tidak nyaman, menurunnya kinerja bahkan dapat kesulitan berkomunikasi. Temperatur lingkungan yang tidak nyaman dapat berdampak buruk bagi kesehatan maupun kualitas kerja terutama disaat beban kerja fisik sedang tinggi. Selain itu, dengan adanya pencahayaan yang sesuai dapat mendukung dalam bekerja. Lingkungan kerja fisik yang menyenangkan dapat membuat karyawan nyaman dan tenang dalam menjalankan tugasnya dan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sedangkan lingkungan kerja fisik yang kurang menyenangkan dapat membuat karyawan tidak nyaman dan tidak konsen dalam bekerja sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan atau pencapaian yang diinginkan tidak maksimal. Hal ini berarti lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terhadulu yaitu (Rorong, 2016), dalam penelitian ini menunjukkan lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seorang karyawan dapat terpengaruh tergantung pada tugas yang diberikan kepada mereka dan juga

lingkungan tempat mereka bekerja. Dengan adanya lingkungan kerja yang baik, karyawan bisa melakukan pekerjaan dengan tenang dan memaksimalkan pekerjaan. Penelitian menurut (Rastana et al., 2021), menunjukkan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persiapan dalam pekerjaan yang baik tidak bisa berjalan efektif jika tidak di dukung dengan lingkungan kerja yang memuaskan di dalam perusahaan. Kondisi perusahaan saat ini masih terus dilakukan pengaturan dari segi sarana dan prasarana. Namun, permasalahan yang ditemui adalah kebisingan yang terjadi karena lokasi perusahaan terletak di jalan raya besar dan juga kebersihan yang masih kurang terjaga pada ruangan karena terdapat banyaknya file-file berserakan dan bertumpuk-tumpuk pada ruangan. Sehingga situasi seperti ini mengganggu kenyamanan karyawan dalam bekerja dan dapat menurunkan kinerja karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Selain lingkungan kerja fisik faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan kerja. Menurut Hasibuan dalam (Simamora et al., 2022) kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Menurut Robbins dalam (Raharjo et al., 2016) Kemampuan kerja ialah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dan merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan maupun praktek. Dalam menjalankan tugasnya karyawan harus mempunyai kemampuan untuk bersikap sopan, sabar, disiplin, dan juga bersikap manusiawi, kemampuan kerja berkaitan dengan kemampuan sikap, kemampuan keterampilan dan kemampuan pengetahuan. Kemampuan suatu karyawan sangat diperlukan didalam perusahaan/organisasi karena jika suatu karyawan tidak memiliki kemampuan dalam bekerja itu akan mengakibatkan hambatan dan juga konflik dalam lingkungan bekerja, dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan bisa menyelesaikan tugas dengan baik dan maksimal. Tapi masih banyak perusahaan-perusahaan yang memiliki karyawan yang tidak mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam bekerja, karena tidak semua karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan/organisasi, maka dari itu suatu perusahaan/organisasi harus mengetahui dan juga memahami kebutuhan karyawannya agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan dapat mengetahui kemampuan/keahliannya.

Hal ini berarti kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu (Pratama & Wardani, 2018) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian menurut (Ghozali, 2017) menunjukkan bahwa kemampuan kerja

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pekerjaan yang baik tidak bisa berjalan efektif jika tidak di dukung dengan kemampuan kerja karyawan yang optimal dan yang memuaskan di dalam perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan hanya dimungkinkan karena upaya para pelaku yang terdapat di perusahaan tersebut. Terdapat hubungan erat antara kinerja perorangan dengan kinerja perusahaannya, bila kinerja karyawannya baik maka kemungkinan besar kinerja perusahaannya pun baik. Tingkat kehadiran, kinerja bisnis, dan juga kinerja karyawan yang menurun dapat mempengaruhi kinerja diperusahaan. Maka perlu ada upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus bahwa dalam upaya meningkatkan karyawan perlu memperbaiki lingkungan kerja fisik yang diterapkan di perusahaan. Selain itu juga mengadakan seminar tahunan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan yang dapat meningkatkan kinerja melalui kemampuan setiap karyawannya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus”

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1.2.1 Ruang lingkup subjek

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah, karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus.

1.2.2 Ruang lingkup objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah, lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja di PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus

1.2.3 Ruang lingkup tempat

Penelitian ini dilakukan di PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus

1.2.4 Ruang lingkup waktu

Ruang lingkup waktu penelitian ini adalah bulan november 2021 sampai dengan Februari 2022

1.2.5 Ruang lingkup ilmu penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi teori lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja karyawan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan di PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus?
2. Apakah pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus?
3. Apakah pengaruh lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus.
2. Untuk mengetahui kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pertamina Kota Agung Tanggamus

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti diharapkan mampu memperdalam pengetahuan peneliti terhadap Lingkungan Kerja Fisik dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, sehingga dapat bermanfaat dan menjadi bekal dalam mengembangkan karir penelitian dibidang Sumber Daya Manusia di masa mendatang.

2. Manfaat Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen umumnya dalam bidang sumber daya khususnya, serta menambah dan memperlengkap refrensi perpustakaan.

3. Manfaat Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau pertimbangan bagi perusahaan yang diteliti untuk menentukan kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan Lingkungan Kerja Fisik dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

1.6 Sistematis Penulisan

Sistematis dibuat agar memudahkan pemahaman dan memberikan gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan teori masing-masing variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikir dan juga hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab tiga ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHAS

Dalam bab ini berisikan tentang uraian statistika deskriptif, hasil uji persyaratan, analisis data, hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dirumuskan dan pembahasan penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan kesimpulan tentang rangkuman dari pembahasan, terdiri dari jawaban terhadap perumusan masalah dan tujuan penelitian serta hipotesis. Saran merupakan

implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN