

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia termasuk salah satu Negara berkembang yang terus menerus melakukan perubahan agar menjadi lebih baik. Munculnya perusahaan-perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang jasa, dagang, agraris dan industry baik milik pemerintah maupun swasta, dengan tujuan yang sama yaitu untuk memperoleh keuntungan yang maksimal. Salah satu pilar yang diharapkan mampu menopang kemajuan masyarakat secara adil dan merata yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Saat ini, suatu permasalahan tidak dapat diselesaikan dengan cara menggunakan konsep yang sudah berlalu. Revolusi Industri 4.0 tidak dapat dihadapi hanya dengan pengembangan teknologi saja, namun harus melibatkan dinamika sosial di dalamnya. Transformasi digital didefinisikan sebagai sebuah proses perubahan yang bertumpu pada teknologi informasi dalam rangka meningkatkan daya saing sebuah organisasi. Namun, transformasi digital tidak hanya tentang teknologi, tetapi mencakup seluruh aspek organisasi mulai dari SDM, proses bisnis/kerja, budaya dan teknologi (Yoga Pratomo, RA Aziz, 2019). Hal ini lah yang membuat Kementerian BUMN sejak 2020 meluncurkan nilai-nilai utama (core values) BUMN yaitu AKHLAK. Nilai-nilai pada AKHLAK ini terdiri dari 6 komponen, yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. Nilai-nilai utama BUMN ini dibentuk sebagai wujud transformasi BUMN dalam menghadapi era Industri 4.0, Kementerian BUMN melakukan *re-branding* terhadap satu visi yang sama, sehingga antar perusahaan memiliki kualitas sumber daya manusia yang setara (Thohir & Agustian, 2020).

Sebagaimana visi yang disampaikan oleh Menteri BUMN Erick Thohir, bahwa penerapan AKHLAK ini harus dapat diresapi oleh sumber daya manusia yang ada di setiap perusahaan BUMN. Pada survey yang dilakukan oleh ACT *Consulting*, nilai utama AKHLAK ini mendapat rapor merah, yaitu nilai C atau setara 43%. Nilai ini didapat dari survey terhadap 62 perusahaan BUMN tanpa intervensi pihak manapun (Thohir & Agustian, 2020). Salah satu anak perusahaan BUMN perusahaan yang sudah menerapkan *core values* AKHLAK ini adalah PT Bukit Asam Tbk.

PT Bukit Asam (Persero) Tbk adalah merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang pertambangan batubara selanjutnya disebut PTBA dan berkantor pusat di Tanjung Enim provinsi Sumatera Selatan. Banyak penghargaan yang telah diraih oleh PT Bukit Asam Tbk. Hal ini menunjukkan perusahaan ini sebagai salah satu perusahaan unggulan BUMN, sehingga menjadikan ketertarikan untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.

Sebagai anak perusahaan BUMN, PTBA berperan penting dalam mendukung ketahanan energi nasional. Pasokan batu bara Bukit Asam mayoritas ditujukan kepada pasar domestik, khususnya kepada pembangkit listrik guna memenuhi kebutuhan energi nasional. Tidak hanya di sektor batu bara saja, sejalan dengan transformasi bisnis, PTBA juga membidik kesempatan bisnis baru yakni memasuki bisnis energi baru dan terbarukan. Sampai dengan saat ini Bukit Asam telah berhasil mengembangkan 2 (dua) Pembangkit Listrik Tenaga Surya (PLTS). Masuknya Bukit Asam ke bisnis energi baru dan terbarukan juga menandakan peran penting PTBA dalam mendukung ketahanan energi nasional (PT Bukit Asam Tbk, 2022).

PTBA adalah sebuah organisasi yang didalamnya terdapat manusia sebagai salah satu faktor penting, serta mempunyai tujuan untuk mengembangkan usahanya, dan menghasilkan laba, maka produktivitas kerja karyawan sangat penting sebagai alat ukur keberhasilan dalam menjalankan usaha. Keberhasilan suatu perusahaan tercermin dari hasil kerja masing-masing individu dalam perusahaan, hasil kerja

tersebut akan berpengaruh pada produktivitas organisasi secara keseluruhan. Meningkatkan produktivitas kerja merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja. Kinerja individu merupakan komponen tujuan yang lebih luas yang mendukung tujuan unit kerja (Nawangwulan et al., 2022). Dengan semakin meningkatnya produktivitas kerja karyawan diharapkan dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan karyawan pada perusahaan tersebut (Pitriyani & Halim, 2020).

Menurut Sedarmayanti, (2018) “Produktivitas kerja merupakan hasil konkret (produk) yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja”. Dengan kata lain produktivitas merupakan kondisi dimana output yang diinginkan lebih besar dari input yang di sediakan tentunya semua ini harus memenuhi syarat-syarat khusus skill, waktu, tempat yang tepat dan kondisi yang mendukung tercapainya keinginan tersebut dan didukung dari kualitas dan kuantitas Sumber daya manusia yang optimal (Yohanson et al., 2021). Berikut produktivitas pegawai PTBA yang didapat dari laporan tahunan PTBA Tahun 2022.

Tabel 1. 1. Produktivitas Pegawai Terhadap Produksi PTBA.

Tahun	ton/pegawai	Perubahan (%)
2018	12.420	
2019	13.219	6,43%
2020	12.076	-8,65%
2021	16.441	36,15%
2022	23.224	41,26%

Sumber : PT Bukit Asam Tbk, (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa terjadi penurunan produktivitas pegawai pada tahun 2020 sebesar -8,65% dibandingkan tahun 2019, hal ini dimungkinkan karena tahun tersebut menjadi anomali menyusul jatuhnya perekonomian dunia dan Indonesia karena pandemi Covid-19. Peningkatan terbesar produktivitas pegawai terjadi pada tahun 2022, meningkat sebesar 41,26% dari tahun 2021. Lebih lanjut lagi, Indonesia dan Negara-negara di Dunia berkomitmen dalam *Paris Agreement* dan *Nationally Determined Contribution* (NDC) Indonesia, Bukit Asam mendukung tercapai karbon netral (*zero net emission*). Upaya tersebut dilakukan

oleh Bukit Asam melalui program efisiensi energi. Efisiensi penggunaan energi dilakukan secara terus-menerus melalui sejumlah inovasi dan upaya guna mendorong penurunan emisi. Selama tahun 2022, Perusahaan berhasil menurunkan emisi, atau meningkat 10% secara year-on-year dibandingkan tahun 2021. Beberapa inovasi dan upaya yang telah dilakukan oleh Bukit Asam untuk menurunkan emisi sebagai berikut (PT Bukit Asam Tbk, 2022):

1. Perusahaan telah mengoperasikan 7 unit shovel listrik, 40 unit Hybrid Dump Truck, serta beberapa electric engine pump. Selain itu, juga telah dilakukan inovasi lainnya yaitu dengan menambahkan *Power Factor Regular* (PFR) dalam pemanfaatan kapasitor bank. Dari upaya inovasi-inovasi tersebut, Perusahaan berhasil menurunkan emisi hingga 46.146 tCO₂e di tahun 2022.
2. Bukit Asam senantiasa melakukan perencanaan operasional tambang dengan berlandaskan *Good Mining Practice*, yang diantaranya dilakukan dengan Optimalisasi pengaturan jarak angkut batu bara dan tanah, Uji petik alat berat yang dilakukan secara periodic ataupun setiap pindah lokasi penambangan. Dari upaya tersebut, selama tahun 2022 telah berhasil menurunkan emisi hingga 10.625 tCO₂e.
3. Perusahaan mengoptimalkan penggunaan alat BWE (*Bucket Wheel Excavator*) untuk penanganan batu bara (*coal handling*) yang sebelumnya menggunakan metode konvensional yaitu Dump Truck dan PC Excavators. Dengan upaya ini telah berhasil menurunkan angka emisi hingga 5.013 tCO₂e di tahun 2022.
4. *e-Mining Reporting System* merupakan salah satu inovasi sistem informasi tambang berbasis teknologi yaitu dengan mengoptimalkan penggunaan smartphone maupun notebook, sehingga laporan dapat diterima secara real time serta dapat diakses dimanapun dengan menggunakan jaringan internet. Dengan adanya inovasi ini mampu menekan angka emisi hingga 4.145 tCO₂e di sepanjang tahun 2022.

Berdasarkan pemaparan inovasi yang telah dilakukan oleh Bukit Asam untuk menurunkan emisi, serta gambaran produktivitas pegawai yang ada di PTBA selama Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2022 pada Tabel 1.1. Selain itu, PTBA

selalu berusaha meningkatkan produktivitas pegawai salah satunya dengan pengelolaan SDM dengan menerapkan sistem yang menyeluruh pada setiap tahapan perjalanan pegawai (*employee's journey*), mulai dari perekrutan pegawai hingga apresiasi. Penelitian terdahulu mengemukakan bahwa naik turunnya produktivitas kerja pegawai dipengaruhi oleh budaya kerja yang ada Kadir, (2022) memberikan bukti bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap produktivitas, sejalan dengan penelitian Sudanang & Priyanto, (2021) yang menyimpulkan bahwa budaya organisasi baik secara sendiri atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

Pengelolaan SDM tersebut juga memperhatikan *employee experience* yang dilengkapi dengan kesempatan peningkatan karir, program remunerasi dan benefit untuk pegawai, pengembangan kompetensi, hingga program pensiun untuk pegawai. Hal ini dilakukan agar meningkatkan pengetahuan, kapasitas, dan kompetensi seluruh pegawai. Hal ini sejalan dengan *Key Performance Indicator* (KPI) 24 Learning Hours yang telah diterapkan Bukit Asam sejak tahun 2020. Dimana seluruh pegawai harus mendapatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi teknis maupun non teknis minimal sebanyak 24 jam selama satu tahun.

Selain itu, pada tahun 2020 dimana penurunan produktivitas terjadi di PTBA (Tabel 1.1), pemerintah mewajibkan seluruh BUMN mengetahui, mengimplementasikan, dan menginternalisasikan Nilai-nilai Utama (*Core Values*) SDM BUMN sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung peningkatan kinerja secara berkelanjutan sebagaimana ditekankan dalam SE-7/MBU/07/2020 Tentang Nilai-nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara (SE Menteri BUMN Tentang Nilai-Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, 2020). Menurut Lestari et al., (2022) *Core value* adalah kumpulan kepercayaan dari sebuah organisasi yang dimana memberikan keunggulan bersaing bagi organisasi tersebut, dengan kata lain *core values* merupakan budaya kerja yang diterapkan dan menjadikan keunggulan organisasi.

Program pengelolaan SDM di lingkup Bukit Asam, telah dilakukan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan dalam rangka meningkatkan kinerja Perusahaan yang berkelanjutan. Sementara dalam rangka menciptakan lingkungan yang kondusif, segenap insan Bukit Asam diwajibkan untuk berpedoman pada nilai-nilai Perusahaan sebagaimana yang tertuang dalam budaya “AKHLAK”, baik dalam bersikap maupun berperilaku ketika menjalankan fungsinya, baik di dalam maupun di luar lingkungan Perusahaan (PT Bukit Asam Tbk, 2022). Tetapi sampai dengan saat ini masih terdapat beberapa nilai utama budaya yang masih belum mendapat perhatian serius dari karyawan PTBA dilihat dari pendekatan terminologi konsep budaya organisasi, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut (Hasil Penilaian Kinerja PT BA, 2023):

1. Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) sebagai standar ketepatan waktu pengiriman dan kesesuaian produk pada jalur operasional produksi dari hulu sampai hilir atau dari eksploitasi produk sampai ke proses akhir sehingga kesiapan produk siap jual dapat dikendalikan lebih mudah, selain itu pengendalian biaya juga dapat dilakukan dengan baik. Saat ini perusahaan belum menerapkan SLA sebagai standar operasional pada jalur produksi. Keputusan diambil berdasarkan persepsi, pengalaman dan kekuatan pengaruh individu.
2. Penggunaan layanan sistem manajemen rantai pasokan (*Supply Chain Management System/SCMS*) yang difungsikan sebagai kontrol aliran produk atau barang. Saat ini beberapa karyawan pengguna (*user*) memiliki dukungan yang masih relatif kecil untuk mengoptimalkan *SCMS* karena adanya keengganan dalam melaksanakan perubahan.
3. Perusahaan tidak begitu mudah beradaptasi dan fleksibel menghadapi perubahan global dan persaingan usaha terkait adanya aturan-aturan dan birokrasi. Salah satu contoh ditemukan bahwa fleksibilitas untuk merekrut karyawan internal perusahaan untuk menempati posisi tertentu pada level fungsional dan pelaksana saat ini masih kelihatan kaku, hal ini sering membuat berhentinya arus *human capital* yang ada dalam mencapai sasaran karir yang mungkin dapat dikembangkan secara maksimal. Penemuan lainnya dalam hal

kualitas produk dan waktu pengiriman yang dikeluhkan pelanggan. Penyelesaian keluhan pelanggan seharusnya dapat diatasi dengan menambah alat produksi baru yang handal yang bisa mengakomodir karakteristik produk yang dikeluhkan saat ini, akan tetapi kenyataannya perusahaan tidak mudah untuk merealisasikannya sehingga penyelesaian keluhan pelanggan belum optimal.

Pegawai memegang peranan utama dalam proses peningkatan produktivitas. Tercapainya visi, misi dan tujuan organisasi sangat tergantung kepada kehandalan sumber daya manusia dalam mengoperasikan unit-unit kerja didalam organisasi tersebut (Pasaribu et al., 2022). Produktivitas kerja menurut Manarisip et al., (2021) merupakan kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan untuk memperoleh hasil sesuai standar mutu yang telah ditentukan dengan batasan waktu yang lebih singkat terhadap aktivitas pekerjaan. Produktivitas pada dasarnya adalah konsep universal yang berlaku bagi semua sistem, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas, salah satunya budaya atau nilai-nilai utama yang diterapkan pada organisasi tersebut (Matahelumual & Kawet, 2019).

Selain itu terdapat fenomena menarik yang terjadi di PTBA, hingga akhir tahun 2022, jaringan bisnis Bukit Asam terdiri atas 5 (lima) wilayah kelolaan pertambangan dan 3 (tiga) pelabuhan. Salah satu Pelabuhan yang merupakan Pelabuhan terpenting bagi PTBA adalah Pelabuhan Tarahan, karena Pelabuhan ini mempunyai kapasitas angkut terbesar dibandingkan Pelabuhan lainnya.

Tabel 1. 2. Nilai Pencapaian Dermaga PT BA Tahun 2022

Pelabuhan dan Dermaga	Kapasitas	Stockpile (Ton)	Port Throughput (juta ton per tahun)
Dermaga Teluk Bayur	40.000	90.000	2,5
Pelabuhan Tarahan	210.000	1.000.000	25
Dermaga Kertapati	8.000	160.000	7

Sumber : (PT Bukit Asam Tbk, 2022)

Berdasarkan tabel 1.2 Pelabuhan Tarahan mempunyai nilai atau hasil pencapaian dari keseluruhan aktivitas di Pelabuhan yang terbesar dibandingkan dermaga atau pelabuhan lainnya, untuk itu Pelabuhan Tarahan menjadi dermaga terpenting bagi kelangsungan usaha PT Bukit Asam (Persero) Tbk. PTBA khususnya unit kerja Pelabuhan Tarahan sebagai salah satu BUMN memiliki pedoman dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Akan tetapi, dari keseluruhan nilai-nilai utama (*core values*) yang wajib diterapkan berdasarkan (SE Menteri BUMN Tentang Nilai-Nilai Utama (Core Values) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara, 2020) hingga saat ini belum pernah dan belum diketahui apakah *core values* AKHLAK mempengaruhi peningkatan produktivitas yang terjadi di PTBA.

PTBA terus berupaya menginternalisasi Tata Nilai Perusahaan sesuai dengan arahan dari Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sudah menetapkan AKHLAK sebagai nilai-nilai utama, sekaligus pembentukan karakter di seluruh lingkungan BUMN. AKHLAK merupakan akronim dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif sebagai standar nilai perilaku yang menjadi pedoman dalam berbudaya kerja dalam mewujudkan spirit “BUMN Untuk Indonesia”. Dengan mentransformasi AKHLAK ke dalam Tata Nilai Perusahaan diharapkan dapat menuntun segenap insan Perusahaan untuk lebih optimal dan berjalan lebih terarah di masa depan (PT Bukit Asam Tbk, 2022).

Tujuan penerepan AKHLAK tersebut dapat didukung dengan adanya hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lestari et al., (2022) bahwa semakin baik *core values* AKHLAK sebagai nilai dasar yang diterapkan oleh karyawan dalam pekerjaannya sehari-hari maka akan menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik dan bahkan menunjukkan adanya peningkatan kinerja. Selain itu hasil penelitian Kadir, (2022) memberikan bukti bahwa budaya kerja perusahaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas dan kinerja karyawan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Manurung & Wulandari, (2023) memberikan bukti nilai-nilai utama variabel *core value* AKHLAK yaitu *Competent*,

Loyal, dan *Collaborative Core Values* berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja, serta penelitian Lestari et al., (2022) yang menyatakan bahwa nilai inti AKHLAK yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap indikator kinerja pegawai yaitu adaptif dan kolaboratif. AKHLAK sebagai nilai moral pula yang akan membawa BUMN serta individu di dalamnya untuk maju dan berkontribusi bagi negeri (Thohir & Agustian, 2020). Setiap bagian dari AKHLAK mempunyai arti penting sehingga mempengaruhi produktivitas, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Nandalia & Rizqi, (2023) memberikan bukti bahwa secara masing-masing penerapan *Core value* Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif memberikan dampak positif signifikan terhadap produktivitas pegawai.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian terapan yang berusaha mencari tahu manfaat yang diperoleh PT Bukit Asam (Persero) Tbk khususnya unit kerja Pelabuhan Tarahan terkait *core values* AKHLAK yang diterapkan apakah berpengaruh atau tidak terhadap peningkatan produktivitas pegawai PT Bukit Asam (Persero) Tbk khususnya unit kerja Pelabuhan Tarahan. Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut “Peningkatan Produktivitas Pegawai Melalui Pengaruh Core Value Akhlak Di PT.Bukit Asam Tbk”.

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini membatasi permasalahan pada bagaimana pengaruh Core Value AKHLAK yang terdiri dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif atau disingkat menjadi AKHLAK terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam (Persero) Tbk unit kerja Pelabuhan Tarahan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta ruang lingkup yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang muncul pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Core Value “Amanah” terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk?
2. Bagaimana pengaruh Core Value “Kompeten” terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk?
3. Bagaimana pengaruh Core Value “Harmonis” terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk?
4. Bagaimana pengaruh Core Value “Loyal” terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk?
5. Bagaimana pengaruh Core Value “Adaptif” terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk?
6. Bagaimana pengaruh Core Value “Kolaboratif” terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam (Persero) Tbk?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan diantaranya yaitu:

1. Untuk menganalisis apakah Core Value “Amanah” berpengaruh terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk.
2. Untuk menganalisis apakah Core Value “Kompeten” berpengaruh terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk.
3. Untuk menganalisis apakah Core Value “Harmonis” berpengaruh terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk.
4. Untuk menganalisis apakah Core Value “Loyal” berpengaruh terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk.
5. Untuk menganalisis apakah Core Value “Adaptif” berpengaruh terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk.
6. Untuk menganalisis apakah Core Value “Kolaboratif” berpengaruh terhadap produktivitas pegawai PT Bukit Asam Tbk.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khususnya perihal pengaruh penerepan nilai budaya kerja yang baik terhadap produktivitas pegawai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan literatur khususnya yang berkaitan dengan budaya organisasi dan produktivitas kerja pegawai.

b. Bagi Perusahaan (PTBA)

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi manajemen PTBA untuk memberikan kebijakan terkait pengelolaan Sumber daya Manusia khususnya penerapan Core Value AKHLAK terhadap produktivitas pegawai.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam hal ini sistematika penulisan diuraikan dalam Lima bab secara terpisah, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan seperti: perilaku organisasi dan sumber daya manusia, dan kinerja pegawai serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi sumber data, metode pengumpulan data, seperti menjelaskan populasi dan sampel penelitian, fokus penelitian, variabel penelitian, teknik analisis data, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memdemonstrasikan pengetahuan akademis yang dimiliki dan ketajaman daya pikir peneliti dalam menganalisis persoalan yang dibahas, dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada Bab II.

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