

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini peluang pasar untuk industri jasa di Indonesia cukup potensial dan semakin marak, baik di kota-kota besar ataupun kota-kota yang sedang berkembang. Industri jasa itu sendiri terbagi menjadi dua jenis, yaitu industri jasa murni dan industri jasa yang disertai barang sebagai produknya. Di berbagai kota besar di Indonesia sendiri, semakin menjamurnya industri jasa yang sekaligus menjual barang yang disertai jasa dengan berbagai jenis dan keanekaragaman tersendiri, memicu peluang pasar untuk industri ini semakin diminati dan menjadikan bisnis di bidang ini mempunyai peluang pasar yang potensial.

Industri jasa yang menjual barang disertai jasa tersebut tidak kalah menjamurnya di salah satu kota tujuan wisata, yang semakin digemari oleh masyarakat dari berbagai kota asalnya, yaitu Bandung; untuk dijadikan sebagai alternatif liburan yang menyajikan beranekaragam hiburan. Salah satu fenomena yang tidak asing lagi dalam industri tersebut adalah bisnis di bidang kuliner. Bisnis ini mampu mendatangkan konsumen yang mencari makanan atau minuman untuk dinikmati. Oleh karena itu, berbagai pilihan rumah makan, restoran, dan cafe yang tersedia di Bandung berusaha menonjolkan ciri khas tersendiri untuk menarik pengunjung dengan suasana dan pilihan menu yang menarik serta menciptakan atmosfer kenyamanan tersendiri sebagai tempat berkumpul bersama keluarga, sahabat, teman, maupun orang terkasih.

Tomodachi Corporation merupakan salah satu industri yang menjual barang sekaligus jasa di Bandung yang terbagi menjadi *Tomodachi Cafe*, *Tomodachi Pastry & Bakery*, dan *Tomodachi Catering Service*. Bermula dari didirikannya *Tomodachi Cafe* pada tahun 1998 di kota Bandung, dengan konsep sajian makanan dan minuman bertaraf internasional, berpadu antara suasana rileks dan kekeluargaan, yang menyajikan jenis makanan dan minuman *Western*, *Japanese*, *Chinese*, *Thai*, *Asian*, *Balinese*, dan *Indonesian*. Tetapi seiring perkembangan jaman, kompleksitas masalahpun semakin bertambah. Berdasarkan wawancara dengan manajer di salah satu *Tomodachi Cafe* di Bandung, terdapat beberapa masalah seperti *overtime*, *schedule jumping*, tingkat *turnover* karyawan yang relatif tinggi, dan keluhan langsung dari para karyawan mengenai berbagai hal; misalnya tingkat upah/gaji yang diberikan, serta dilihat dari survei pelanggan tentang kinerja karyawan ataupun pelayanan yang diberikan oleh para karyawan di *Tomodachi Cafe*.

Persaingan yang ketat di antara bisnis cafe yang menyajikan berbagai pilihan makanan/minuman dan tempat/suasana yang tidak kalah menarik, membuat organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang unggul. Kesuksesan organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusianya, terutama dalam bisnis cafe di mana karyawan dapat secara langsung menciptakan kepuasan konsumen. Mutu pelayanan (*service*) yang diberikan karyawan kepada konsumen merupakan faktor kunci dari keberhasilan dan tujuan organisasi. Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen bergantung dari tingkat kepuasan kerja karyawan; karena karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang

tinggi biasanya akan menunjukkan kinerja yang maksimal, salah satu wujud nyatanya melalui mutu pelayanannya. Oleh karena itu, kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan langsung kepada konsumen; karena jika tingkat kepuasan kerja karyawan cukup tinggi, maka akan mendorong timbulnya sikap dan perilaku yang positif dari karyawan yang tercermin dalam memberikan mutu pelayanan (*service*) yang maksimal kepada konsumen. Pentingnya perhatian dari perusahaan mengenai kinerja karyawan, dapat diukur dan ditingkatkan seperti melalui peningkatan kepuasan kerja karyawan, peningkatan komitmen organisasional afektif, dan menanamkan unsur-unsur perilaku kewargaan organisasional. Jika hal-hal tersebut sudah terpenuhi, bukan hanya kinerja karyawan yang akan meningkat; tetapi juga dapat memperkecil tingkat keinginan keluar karyawan, yang pada akhirnya sangat menguntungkan organisasi secara jangka panjang.

Berdasarkan data perusahaan yang diberikan oleh manajer di *Tomodachi Cafe*, terdapat faktor-faktor penyebab keluar (*resign*) masuknya karyawan meninggalkan perusahaan yaitu:

1. Tingkat kesulitan dan tantangan pekerjaan.

Faktor tersebut jelas merupakan faktor kepuasan kerja yang kurang/tidak terpenuhi, yang di dalam kepuasan kerja itu sendiri mengandung aspek yaitu tantangan pekerjaan. Jika karyawan tidak mendapatkan tantangan pekerjaan, maka karyawan tersebut tidak terdorong untuk mencurahkan kemampuan yang lebih besar daripada sebelumnya dan tidak dapat mengaktualisasikan dirinya, yang mengakibatkan rendahnya tingkat

kepuasan kerja. Dilihat dari komitmen organisasional afektif, faktor tersebut dipengaruhi oleh rendahnya tingkat pendidikan karyawan itu sendiri, yang menyebabkan adanya kesulitan dalam bekerja, sehingga karyawan tidak merasa cocok dengan pekerjaannya dan tidak mau melakukannya.

2. Jumlah gaji yang diberikan.

Hal tersebut merupakan faktor kepuasan kerja, yaitu aspek kepuasan gaji yang tidak terpenuhi, yang mungkin besarnya gaji dirasa kurang atau tidak sesuai oleh seorang karyawan. Dari segi komitmen organisasional afektif, yaitu aspek jumlah tanggungan, yang mempengaruhi keinginan keluar karyawan karena jumlah gaji yang diberikan mungkin relatif kecil, mengingat seorang karyawan mempunyai jumlah tanggungan yang berbeda-beda.

3. Jarak tempat kerja dengan tempat tinggal jauh.

Dilihat dari faktor kepuasan kerja, yaitu aspek kondisi kerja mempengaruhi keinginan keluar karyawan karena jarak tempat kerja dengan tempat tinggal jauh. Sedangkan dari komitmen organisasional afektif, karyawan tersebut tidak merasa cocok karena jauhnya jarak tempat ia bekerja dengan tempat tinggalnya, sehingga secara langsung mempengaruhi keinginan keluar seorang karyawan. Dilihat dari perilaku kewargaan organisasional, yaitu rendahnya aspek *sportsmanship* yang dimiliki seorang karyawan, menyebabkan karyawan tersebut cenderung

melihat pada aspek-aspek negatif perusahaan saja dan tidak bisa menerima keadaan yang mungkin kurang menguntungkan karyawan tersebut.

4. Penerimaan dan perlakuan orang-orang di tempat kerja.

Faktor kepuasan kerja, yaitu aspek dukungan rekan kerja yang tidak terpenuhi, menyebabkan ketidakpuasan kerja karyawan, karena jika karyawan tidak merasa nyaman dan diterima oleh para rekan kerjanya; hal ini akan mempengaruhi keinginan keluar karyawan. Perhatian dan dukungan rekan kerja yang tidak terbatas pada masalah pekerjaan saja, tetapi juga masalah pribadi dan keluarga, akan menciptakan suasana kerja yang nyaman, yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Dari faktor komitmen organisasional afektif, penerimaan dan perlakuan orang-orang di tempat kerja yang tidak sesuai dengan harapan, membuat karyawan tidak merasa cocok lagi dan tidak mau bekerja lagi dalam organisasi. Dilihat dari perilaku kewargaan organisasional, yaitu aspek *altruism* dan *courtesy*, hal ini akan mempengaruhi keinginan keluar karyawan; jika kedua aspek tersebut tidak dimiliki oleh para karyawan. Rendahnya aspek *altruism*, yaitu kemauan untuk memberikan bantuan kepada pihak lain dan aspek *courtesy*, yaitu berbuat baik dan hormat pada orang lain; secara langsung mempengaruhi hubungan antar karyawan, yang jika tidak dimiliki dan disadari oleh masing-masing karyawan akan menyebabkan buruknya penerimaan dan perlakuan orang-orang di tempat kerja.

5. Perlakuan atasan langsung.

Faktor tersebut merupakan faktor kepuasan kerja yang tidak terpenuhi, yaitu aspek dukungan atasan. Jika atasan memberikan dukungan dan perhatian terhadap masalah pekerjaan atau masalah di luar pekerjaan serta perlakuan baik dari atasan langsung; akan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang secara langsung mempengaruhi keinginan keluar karyawan. Jika dilihat dari komitmen organisasional afektif, perlakuan atasan langsung yang mungkin buruk, membuat karyawan tersebut tidak merasa cocok dan tidak mau untuk tetap tinggal dan bekerja dalam organisasi.

6. Tingkat kebosanan dalam menjalankan pekerjaan.

Dilihat dari faktor kepuasan kerja, yang berpengaruh terhadap keinginan keluar, yaitu aspek tantangan pekerjaan dan otonomi kerja. Tantangan pekerjaan yang tidak terpenuhi menyebabkan munculnya kebosanan dalam menjalankan pekerjaan serta rendahnya otonomi kerja, yaitu karyawan mungkin kurang mempunyai kebebasan menggunakan caranya sendiri dalam menjalankan suatu pekerjaan; menyebabkan munculnya kebosanan dalam bekerja. Faktor komitmen organisasional afektif juga dipengaruhi oleh aspek umur. Karyawan yang mempunyai umur relatif muda lebih suka bereksperimen dengan caranya sendiri dalam melakukan pekerjaan, karena hampir seluruh karyawan di *Tomodachi Cafe* mempunyai umur yang masih relatif muda. Jika timbul kebosanan dalam bekerja, karyawan kurang merasa cocok untuk tetap tinggal di dalam organisasi. Dari faktor perilaku kewargaan organisasional, yaitu aspek *sportsmanship* yang

cenderung rendah, mengakibatkan karyawan cenderung mengeluh jika terjadi kebosanan dalam bekerja dan cenderung melihat dari aspek-aspek negatif dalam pekerjaannya, dan tidak mencari jalan keluar yang mengakibatkan timbulnya keinginan keluar.

7. Tawaran pekerjaan di tempat lain yang lebih baik.

Faktor kepuasan kerja menjadi salah satu alasan keinginan keluar karyawan karena tawaran pekerjaan di tempat lain yang lebih baik. Faktor tersebut mencakup hampir semua aspek dalam kepuasan kerja yang kurang/tidak terpenuhi, misalnya; kepuasan gaji, kondisi kerja, tantangan pekerjaan, otonomi kerja, dukungan atasan, dan dukungan rekan kerja. Faktor komitmen organisasional afektif, yaitu aspek umur dan jumlah tanggungan, mempengaruhi karyawan untuk memilih tawaran pekerjaan yang lebih baik; karena ia merasa tidak cocok lagi dan tidak mau bekerja di dalam organisasi tersebut. Faktor perilaku kewargaan organisasional, yaitu *civic virtue*, kurang dimiliki para karyawan untuk berpartisipasi dalam memikirkan kehidupan organisasi, yang menyebabkan karyawan mempunyai keinginan keluar.

8. Ada konflik/masalah yang sedang dihadapi.

Faktor kepuasan kerja, yaitu konflik peran, menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan; karena dalam bekerja seringkali keinginan karyawan bertolak belakang dengan kenyataan. Dari faktor perilaku kewargaan organisasional, yaitu aspek *courtesy* yang kurang dimiliki karyawan, menyebabkan kurangnya karyawan membuat langkah-langkah

untuk meredakan/mengurangi berkembangnya suatu masalah yang sedang dihadapi, baik di dalam maupun di luar organisasi.

9. Prinsip/kebiasaan si pegawai itu sendiri menyukai hal-hal yang baru.
Faktor komitmen organisasional afektif mempengaruhi karyawan untuk tetap bekerja pada suatu organisasi. Jika karyawan mempunyai prinsip/kebiasaan menyukai hal-hal yang baru di luar organisasi, maka karyawan tersebut sudah tidak mau tetap tinggal dan bekerja di dalam suatu organisasi dan sudah tidak ada kecocokan antara karyawan dengan organisasi.
10. Perlakuan yang tidak manusiawi dari atasan baik langsung maupun tidak langsung; secara psikologis merasa tertekan cenderung dibentak, disalahkan, dibodoh-bodohkan, bahkan dimaki dengan kata-kata kasar.
Faktor kepuasan kerja, terutama aspek dukungan atasan, sangat mempengaruhi alasan karyawan untuk keluar dari organisasi. Jika karyawan diperlakukan dengan manusiawi dan diperlakukan dengan benar oleh atasan, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat dan sebaliknya. Komitmen organisasional afektif juga mempengaruhi karyawan untuk tidak mau bekerja lagi pada organisasi karena adanya ketidakcocokan terhadap perlakuan atasan langsung. Dilihat dari faktor perilaku kewargaan organisasional, yaitu aspek *courtesy* yang relatif rendah dimiliki oleh karyawan/atasan, menyebabkan karyawan tidak mencari jalan keluar/membuat langkah-langkah untuk meredakan/mengurangi masalah serta mencegah terjadinya masalah;

misalnya mencegah terjadinya kemarahan oleh atasan dengan cara melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin dan tidak melanggar perintah.

Tomodachi Cafe menyadari akan berbagai masalah yang dihadapi; oleh karena itu hal tersebut tidak dapat dibiarkan karena akan berakibat fatal bagi kelangsungan hidup organisasi itu sendiri. Dilihat dari masalah di atas, faktor-faktor yang berpengaruh dan perlu diteliti adalah mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasional afektif, dan perilaku kewargaan organisasional; yang akan dilihat pengaruhnya terhadap keinginan keluar karyawan. Menurut Harnoto (2002; dalam Evert, 2010) variabel-variabel yang berhubungan dengan keinginan keluar yaitu:

1. Absensi yang meningkat.

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.

2. Mulai malas bekerja.

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja; karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lainnya, yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.

3. Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja.

Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang mempunyai keinginan keluar. Karyawan

lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.

4. Peningkatan protes terhadap atasan.

Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

5. Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya.

Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang berkarakter positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya, justru menunjukkan karyawan ini mempunyai keinginan keluar.

Kepuasan kerja dapat terlihat dari berbagai ciri karyawan yang dapat diamati dari sikap, perilaku, cara pandang, dan situasi di tempat kerja, dan dapat dilihat dengan adanya penurunan produktivitas, pemogokan, ketidakhadiran, dan pergantian karyawan. Kepuasan kerja keseluruhan didefinisikan sebagai fungsi dari hubungan antara apa yang dianggap diinginkan oleh seseorang dari pekerjaannya dengan apa yang dianggap olehnya diberikan oleh pekerjaannya (Locke, 1969; dalam Panggabean, 2006). Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap keinginan keluar karena semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka tingkat keinginan keluar akan semakin menurun (Lee & Bruvold, 2003).

Menurut Allen Meyer (1990; dalam Panggabean, 2006) komitmen organisasional afektif didefinisikan sebagai kuatnya hasrat seseorang untuk tetap bekerja pada sebuah organisasi karena ia merasa cocok dan mau melakukannya. Komitmen organisasional afektif dipengaruhi oleh umur, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan, dan jumlah tanggungan (Panggabean, 2001; dalam Panggabean, 2006). Lee & Bruvold (2003) telah melakukan penelitian pada karyawan di perusahaan investasi dan menemukan bahwa komitmen afektif berpengaruh negatif terhadap keinginan keluar. Semakin tinggi komitmen afektif karyawan, maka tingkat keinginan keluar akan semakin menurun. Lebih lanjut, Rokhmah & Riani (2005) menemukan adanya hubungan negatif dan signifikan antara komitmen afektif dengan intensi *turnover* pada karyawan bagian produksi di salah satu perusahaan manufaktur di Magelang.

Menurut Organ (1988; dalam Saragih & Joni, 2007; dalam Triyanto & Santosa, 2009), perilaku kewargaan organisasional itu sendiri adalah perilaku yang membangun, tetapi tidak termasuk dalam *job description* formal karyawan. Dalam organisasi, perilaku kewargaan organisasional yang dimiliki karyawan memiliki peranan penting terhadap efektivitas organisasi. Organ (1988; dalam Hoffman, 2007; dalam Triyanto & Santosa, 2009) menyebutkan lima aspek perilaku kewargaan organisasional, yaitu; *altruism*, *courtesy*, *civic virtue*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, dan Organ (1990; dalam Novliadi, 2007) menambahkan aspek *Peacekeeping* dan *Cheerleading*. Douglas (2002; dalam Triyanto & Santosa, 2009) dan Khalid & Ali (2005; dalam Triyanto & Santosa,

2009) memaparkan tentang perilaku kewargaan organisasional berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan keinginan keluar.

Karyawan dapat keluar dari organisasi secara sukarela maupun karena hal lain, seperti lingkungan kerja yang tidak nyaman, pekerjaan tersebut tidak cocok dengan tujuan karirnya, atau adanya gaji yang lebih tinggi pada organisasi lain. Keinginan keluar merupakan inisiatif dari karyawan di mana keinginan organisasi tidak sama dengan harapan yang diinginkan oleh karyawan (Triyanto & Santosa, 2009). Menurut Poza dan Hennerberger (2002; dalam Triyanto & Santosa, 2009), keinginan keluar adalah refleksi secara subyektif pada seseorang karyawan akan merubah pekerjaannya dalam periode waktu tertentu.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul "Dampak Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Afektif, dan Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap Keinginan Keluar: Studi Empiris pada Karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung."

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor dalam organisasi dapat mempengaruhi keinginan keluar karyawan tersebut. Hal tersebut sangatlah penting untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional afektif, dan perilaku kewargaan organisasional dengan dan terhadap keinginan keluar karyawan, agar tingkat keinginan keluar karyawan dapat teratasi.

Oleh karena itu, penulis membatasi masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung?
2. Bagaimana hubungan komitmen organisasional afektif dengan keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung?
3. Bagaimana hubungan perilaku kewargaan organisasional dengan keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung?
5. Bagaimana pengaruh komitmen organisasional afektif terhadap keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung?
6. Bagaimana pengaruh perilaku kewargaan organisasional terhadap keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan dan pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional afektif, dan perilaku kewargaan organisasional dengan dan terhadap keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung.

2. Untuk mengetahui hubungan komitmen organisasional afektif dengan keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung.
3. Untuk mengetahui hubungan perilaku kewargaan organisasional dengan keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional afektif terhadap keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh perilaku kewargaan organisasional terhadap keinginan keluar karyawan di *Tomodachi Cafe* Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang lebih luas, dan mengetahui hubungan dan pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional afektif, dan perilaku kewargaan organisasional dengan dan terhadap keinginan keluar.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada perusahaan tentang hubungan dan pengaruh kepuasan kerja,

komitmen organisasional afektif, dan perilaku kewargaan organisasional dengan dan terhadap keinginan keluar.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan literatur yang bersifat ilmiah bagi mahasiswa yang ingin meneliti tentang hubungan dan pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasional afektif, dan perilaku kewargaan organisasional dengan dan terhadap keinginan keluar di masa yang akan datang.

4. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi dan sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut dan berbagai kepentingan lain.

1.5 Sistematika Laporan Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika laporan penelitian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka yang terdiri atas teori-teori yang relevan terhadap masalah yang diteliti disertai dengan kritik, tanggapan, dan kajian terhadap teori-teori tersebut; serta hasil pembahasan penelitian-penelitian terdahulu untuk masalah yang sama, dan disertai kerangka pemikiran mengenai penelitian serta model dan hipotesis dari penelitian ini.

Bab 3 Metode Penelitian yang terdiri atas objek penelitian, jenis penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab 4 Analisis Data yang terdiri atas hasil pengolahan data untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengetahui sejauh mana interpretasi dan evaluasi implikasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab 5 Penutup yang terdiri atas simpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian mendatang.