

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Dengan hadirnya peralihan di era revolusi industri 4.0 menuju era *society5.0* memberikan berbagai kemudahan dalam hal berkomunikasi dan penyebaran informasi, sehingga waktu dan jarak tidak lagi menjadi kendala yang berarti. Era *society5.0* merupakan sebuah konsep dimana masyarakat (*human-centered*) dengan berbasis teknologi (*technology based*). Dengan adanya era *society5.0* ini menyebabkan terjadinya perubahan yang besar dalam berbagai bidang kehidupan. Dimana masyarakat selaku aktor dapat menentukan pemanfaatan teknologi dalam kegiatan yang dilakukannya. Para cendekiawan pun ikut memberikan sumbangan ilmu dan pendapat mengenai hadirnya era peralihan ini. Salah satunya Indrajati, R, E memberikan gambaran 4 versi sistem hadir dalam era tersebut yang bergesekan dengan kegiatan manusia yaitu *cognitive sistem, Human intelligence, cognitive computing, remote production, dan take over artificial intelligence*. Yang mana pada akhirnya manusia harus hidup berdampingan dan menggunakan teknologi yang mempunyai manfaat terbanyak bagi kegiatannya.

Dalam menghadapi tantangan zaman tersebut setiap perusahaan berlomba-lomba membangun fondasi perusahaannya agar dapat terus unggul dan mengepakan sayap keberhasilan demi menyongsong tujuan perusahaan. Selain itu, perusahaan juga harus dapat beradaptasi dan bertransformasi dengan perubahan. Strategi sebuah perusahaan untuk dapat mengatasi tantangan tersebut diawali dengan menyiapkan dan memanfaatkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga terciptanya iklim kerja yang inklusif. Hal tersebut tidak terlepas dari efektivitas kinerja para pegawai sebuah perusahaan. Yang mana efektivitas kinerja ini merupakan sebuah fondasi yang diperlukan dalam perusahaan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dengan terbangunnya efektivitas kinerja maka pegawai dapat mengatasi maupun memecahkan berbagai masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Sebaliknya ketidakefektifan di dalam bekerja akan berpengaruh terhadap kesulitan pegawai dalam pelaksanaan tugas dan

pemecahan masalah sehingga pada akhirnya organisasi maupun perusahaan akan sulit dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkannya.

Pada zaman yang kompetitif ini, perusahaan-perusahaan semakin berlomba untuk menciptakan kualitas perusahaan yang mempunyai daya saing tinggi. Tidak dapat dipungkiri untuk menciptakan kualitas perusahaan diperlukan kinerja karyawan yang berkualitas juga. Kinerja karyawan merupakan suatu variable utama dalam penentuan kesuksesan suatu perusahaan. Menurut (Mangkunegara, 2013) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab pekerjaannya. Melihat pernyataan diatas dapat dilihat bahwa tujuan suatu perusahaan akan bergantung terhadap bagaimana hasil kerja dari setiap karyawan di suatu perusahaan.

Kinerja pegawai yang terjadi di dalam suatu perusahaan merupakan suatu hal yang melatarbelakangi tujuan perusahaan, hal ini diperkuat oleh teori (Vosloban, 2012) yang menjelaskan bahwa kinerja yang dilakukan oleh para karyawan akan sangat berpengaruh signifikan terhadap kemajuan perusahaannya. Oleh karena itu hal ini menjadi suatu intrumen penting dalam menjalankan roda bisnis di suatu perusahaan. Oleh karena itu secara urgensi tujuan perusahaan sangatlah berkaitan dengan kinerja pegawai itu sendiri, serta kinerja perusahaan akan berpengaruh terhadap kondisi karyawannya itu sendiri juga. Oleh karena itu kedua hal tersebut merupakan hukum kausalitas yang terjadi di suatu perusahaan.

Selain itu, untuk mengukur suatu kinerja karyawan maka diperlukannya beberapa hal sebagai tolak ukur pencapaian kinerja pegawai. (Bangun, 2012) menjelaskan yang mana kinerja seorang pegawai di ukur dari beberapa hal yang dilakukannya antara lain jumlah hasil pekerjaan yang diselesaikan, efektifitas waktu, kualitas pekerjaan, absensi, dan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan sesama karyawan di suatu perusahaan. Hal tersebut dapat terwujud salah satunya dengan menciptakan iklim kerja yang baik dan produktif di sebuah perusahaan. Melihat fenomena tersebut, untuk menciptakan iklim yang produktif di suatu perusahaan maka sebuah perusahaan haruslah mampu menciptakan suatu iklim bekerja yang meningkatkan motivasi bekerja dari setiap karyawannya.

Sejalan dengan hal itu, untuk dapat mendapatkan kinerja pegawai yang baik (Mathis & Jackson, 2006, hlm. 113) menjelaskan ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut, tingkat usaha yang dicurahkan dan dukungan organisasi yang diterimanya. Hal ini dikarenakan maju dan mundurnya suatu perusahaan dipengaruhi dari kondisi sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini karyawan di suatu perusahaan.

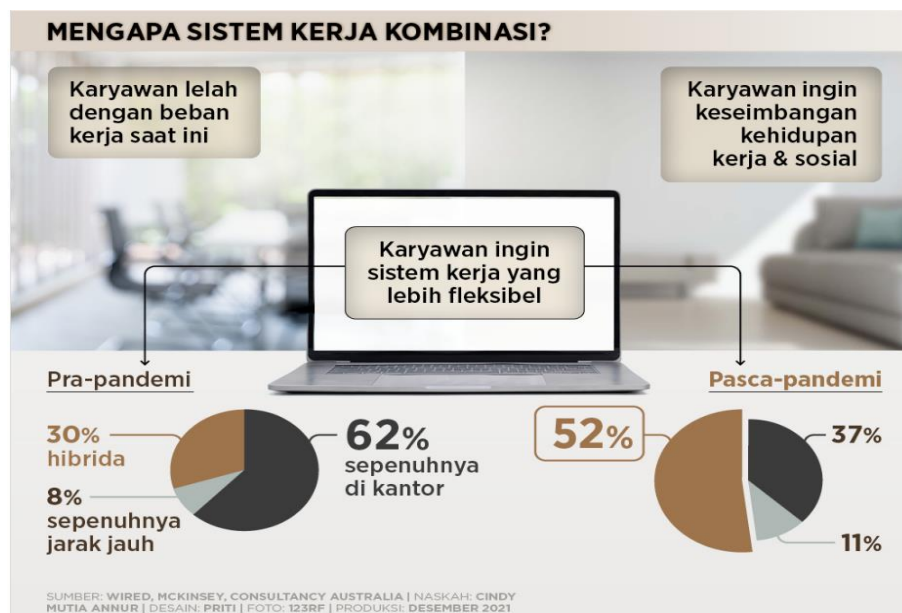
Seperti yang diungkapkan oleh (Nitisemito, 1996, hlm. 39) yang berpendapat bahwa persaingan yang terjadi di antara perusahaan bukan hanya melibatkan persaingan antar mesin, gedung, peralatan, serta persaingan antar modal, akan tetapi pada prinsipnya yakni persaingan kinerja pegawai. Oleh karena itu sebuah perusahaan yang memiliki kinerja pegawai yang baiklah yang akan memenangkan persaingan tersebut. Hal tersebut dilatarbelakangi kondisi persaingan di setiap perusahaan yang dewasa ini sudah sangat kompleks yang mewajibkan sebuah perusahaan dipaksa untuk berjalan secara profesional dan dan mampu cakap akan perkembangan zaman. Terlebih, ketika dikaitkan dengan kondisi dunia usaha di Indonesia dewasa ini, masih banyak perusahaan-perusahaan lokal yang masih kalah bersaing di bandingkan perusahaan-perusahaan asing.

Profesionalitas dan kecakapan menghadapi perkembangan zaman di perusahaan-perusahaan lokal yang ada di Indonesia yang masih berada jauh di bawah perusahaan-perusahaan asing salah satunya diakibatkan kinerja dari perusahaan yang masih belum mampu berjalan maksimal yang mengakibatkan secara persaingan perusahaan, perusahaan lokal masih jauh tertinggal. Oleh karena itu inovasi-inovasi baru haruslah selalu dikembangkan oleh setiap perusahaan lokal guna meningkatkan kinerja pegawainya yang berimplikasi terhadap kinerja sebuah perusahaan.

Diferensiasi sistem kerja yang ada di perusahaan lokal dan perusahaan asing yang berada di Indonesia merupakan salah satu penyebab ketertinggalan perusahaan lokal dari perusahaan asing, hal ini dikarenakan kecakapan serta kemampuan perusahaan asing memanfaatkan perkembangan dan kemajuan zaman yang menjadikan hal itu menjadi sebuah senjata untuk meningkatkan kinerja para

pegawainya. Terlebih semenjak hadirnya era *society5.0*, muncul berbagai macam sistem kerja baru untuk meningkatkan nilai dan daya saing dalam organisasi atau perusahaan salah satunya adalah *hybrid working*.

*Hybrid working* merupakan sebuah system kerja yang modelnya mengacu terhadap cakupan penggabungan antara kerja di kantor dan kerja jarak jauh. Dalam implementasi system kerja *hybrid working* biasanya ada pembagian hari kerja dimana karyawan bisa memilih jadwalnya untuk melakukan kerja di kantor atau kerja jarak jauh. Namun tidak menutup kemungkinan jadwal *hybrid working* ditentukan oleh suatu perusahaan. Secara substansi *hybrid working* merupakan salah satu inovasi baru dalam hal pemanfaatan kemajuan teknologi dalam hal ini yang memberikan keleluasaan ruang gerak karyawan untuk dapat mengeksplor kinerjanya tidak hanya di dalam kantor saja.

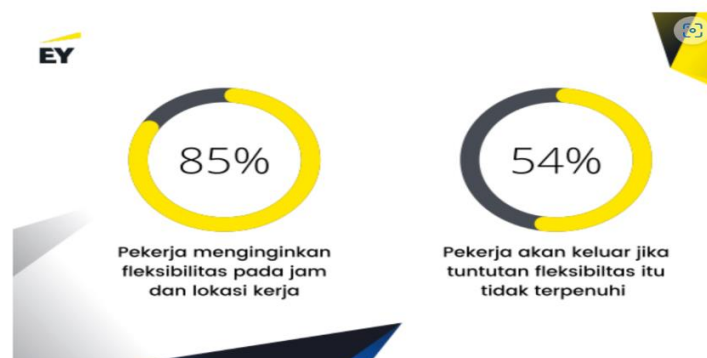


**Gambar 1. 1**

### **Data Sistem Kerja Hybrid Working**

Secara menyeluruh *system hybrid working* yang hari ini telah mulai banyak dilakukan perusahaan-perusahaan pun bukan hanya saja dilakukan di negara-negara maju, Indonesia sebagai negara yang hari ini secara ekonomi sedang ada pada fase mengejar negara-negara maju pun sudah mulai melakukan cara kerja *hybrid working*. Ernst and Young Indonesia menunjukkan beberapa hasil survei tentang

model hybrid working di Indonesia, yang mana 85% pekerja demand fleksibilitas jam kerja dan lokasi kerja dan bahkan, 54% diantaranya akan keluar jika tuntutan itu tidak dipenuhi oleh perusahaan.



**Gambar 1. 2**  
**Model Hybrid Working di Indonesia**

Melihat hal tersebut, mayoritas pegawai di Indonesia lebih memilih untuk bekerja secara hybrid working karena dirasa lebih efektif dan efisien terhadap waktu dan lokasi bekerja. Efektifitas dan efisiensi pekerjaan diharapkan dapat tercipta sesuai dengan substansi kinerja pegawai yang mana hasil dari pekerjaan setiap pegawai yang efektif serta efisien dalam mencapai tujuan perusahaan melalui system kerja hybrid working tersebut.

Oleh karena itu dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di PT. Pancatani Rahayu International. PT Pancatani Rahayu Internasional merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang ekspor. Dalam pelaksanaannya, perusahaan tersebut pun ikut merancang strategi agar terus dapat berdampingan dan menjawab tantangan zaman yang ada. Perusahaan yang mempunyai misi memperkenalkan Indonesia melalui biji kopi dengan kualitas kopi terbaik ini selalu melakukan transformasi dan membenahi efektivitas kinerja pegawai nya agar terus dapat memberikan manfaat yang baik bagi perusahaan.

Saat ini, beberapa perusahaan sudah menerapkan hybrid working model PT. Pancatani Rahayu International merupakan salah satu perusahaan yang telah menerapkan sistem hybrid working dikarenakan banyak karyawan yang bekerja remote seperti di kebun, tempat pengolahan, dan kantor. Hybrid Working yang ada

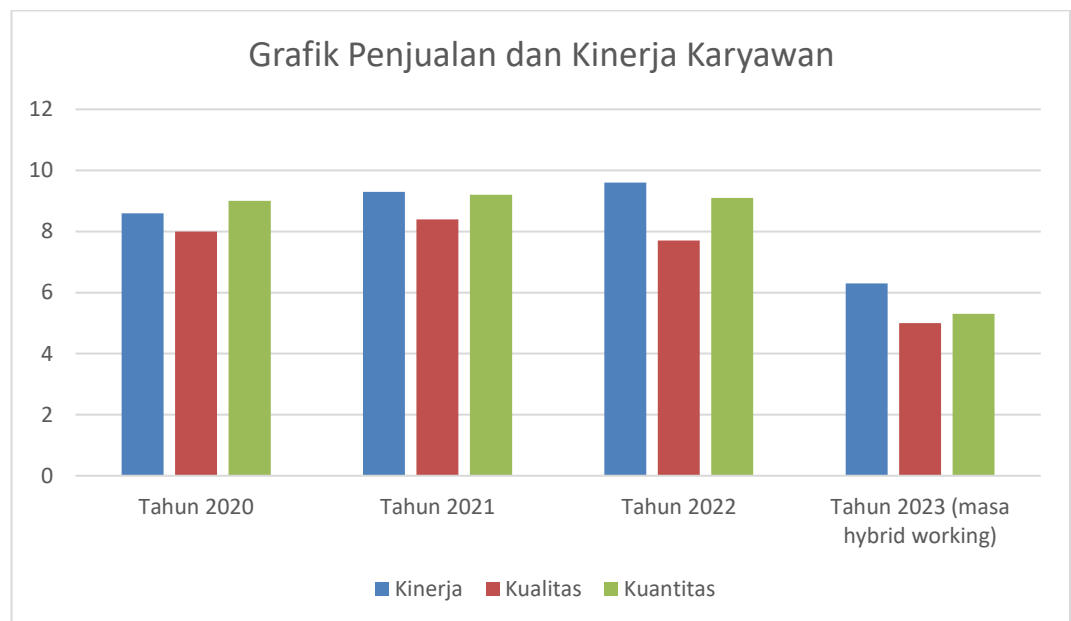
di PT Pancatani Rahayu Internasional merupakan salah satu usaha perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang mana dengan system tersebut diharapkan menghasilkan efektifitas dan efisiensi kerja di setiap bidang yang ada di perusahaan. Namun di tengah banyaknya perkembangan dan manfaat dari pelaksanaan hybrid working tentunya diiringi dengan tantangan yang harus dilalui perusahaan agar penerapannya bisa berhasil yaitu salah satunya bagaimana cara pemanfaatannya bisa optimal. Untuk membantu karyawan melakukan hybrid working, PT. Pancatani Rahayu International telah menyediakan hampir 150 laptop baru untuk mendukung berjalannya kegiatan usaha. Selain itu, PT. Pancatani Rahayu International menyediakan anggaran sekitar Rp. 2.500.000 bagi setiap karyawan, anggaran disediakan bagi para karyawan untuk melengkapi kebutuhan kerja selama menjalankan system hybrid working, seperti headset, meja, membership akun zoom premium, dan lain-lain.

Pada realisasi dari sistem kerja ini ternyata banyak tantangan yang terdapat didalamnya yaitu bagaimana cara agar ditengah berbeda-bedanya lokasi para karyawan, sinergisitas kinerja tetap terjaga dengan baik. Sejalan dengan hal tersebut, CEO dari PT. Pancatani Rahayu International berinisial IL yang di anonimkan, mengemukakan keresahannya perihal kinerja karyawan di perusahaan miliknya yang belum sesuai dengan target capaian kinerja karyawan dimana nilainya masih di angka 63%. Berikut tabel target dan capaian kinerja perusahaannya.

Ketika dilihat dari data tersebut, kinerja karyawan masih dirasa rendah dikarenakan efektifitas dan hasil kerja yang belum maksimal ketika menggunakan sistem hybrid working, kendala yang hadir seperti infrastruktur jaringan di setiap karyawan yang belum maksimal menjadi salah satu penyebabnya, selain itu masih adanya beberapa karyawan yang belum begitu cakap dalam menggunakan aplikasi pendukung hybrid system juga menjadi hal yang mempengaruhi hasil dan efektifitas kinerja itu sendiri dan salah satu penyebab rendahnya angka penilaian kinerja yaitu komunikasi antar bidang maupun pegawai yang ada di kantor pusat dan di lapangan yang masih belum berjalan maksimal. Kondisi tersebut sangatlah

mempengaruhi kinerja perusahaan, oleh karena itu dalam upaya mengatasi hal tersebut.

Selama menjalankan hybrid working, PT. Pancatani Rahayu International mengalami penurunan kualitas dan kinerja karyawan, jumlah biji kopi yang diekspor pun ikut menurun karena adanya penurunan kualitas dan kinerja karyawan selama menjalankan hybrid working. Dijelaskan pada grafik berikut ;



Sumber : PT. Pancatani Rahayu International

Oleh karena itu, perusahaan harus dapat beradaptasi dan bertransformasi dengan perubahan tersebut. Perubahan itu terjadi hampir pada semua unsur perkantoran mulai dari bentuk organisasi, pola komunikasi, mekanisme kerja, manajemen data dan informasi, pengawasan dan pengembangan pekerja, perlengkapan dan fasilitas kantor, hingga tata ruang perkantoran.

The Liang Gie mengemukakan rumusannya mengenai manajemen perkantoran. Dikatakannya: "Dengan demikian, pada pokoknya manajemen perkantoran merupakan rangkaian aktivitas merencanakan, mengorganisasikan (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal (Gie, 2007, hlm.4). Hal atau sasaran yang terkena oleh rangkaian kegiatan itu pada umumnya ialah office work (pekerjaan perkantoran)"

Strategi sebuah perusahaan untuk dapat mengatasi tantangan tersebut haruslah di buat secara koperhensif agar mampu memberikan output yang mampu meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga terciptanya iklim kerja yang inklusif. Hal tersebut berimplikasi terhadap efektivitas kinerja para pegawai sebuah perusahaan, yang mana efektivitas kinerja ini merupakan sebuah fondasi yang diperlukan dalam perusahaan agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

PT. Pancatani Rahayu International melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya dengan memanfaatkan metode hybrid working sebagai salah satu inovasi pemecahan masalah efektifitas dan efisiensi kerja yang belum berjalan maksimal dikarenakan jarak yang ada diantara karyawan di kantor pusat dan karyawan di lapangan.

**Tabel 1. 1**  
**Target dan Capaian Kinerja Karyawan 2021-2022**

Indikator	Uraian	Divisi	Waktu	Rata-rata Capaian (%) 2021	Rata-rata Capaian (%) 2022	Target
Kehadiran	Batas minimal kehadiran 80% untuk mendapatkan Tunjangan Kinerja.	Digital Marketing, Procurement staff, Logistic dan Operational	08.00 – 16.00	75	84	80
Laporan Mingguan	Laporan kemajuan kegiatan yang dilakukan oleh	Digital Marketing, Procurement staff, Logistic	Setiap Jum'at	61	54	80



	setiap karyawan	dan Operational				
Monev (Monitoring dan Evaluasi)	Laporan realisasi capaian kerja	Digital Marketing, Procurement staff, Logistic dan Operational	Setiap Akhir Bulan	62	63	80

Sumber: PT Pancatani Rahayu International, 2023

Berdasarkan data indikator kinerja karyawan poin laporan mingguan dan monev masih belum berada pada titik optimal. Setelah melakukan identifikasi, penulis menemukan kendala dalam hal komunikasi yang terjadi antara karyawan dan divisi sehingga seringkali terjadi perbedaan pendapat dan persepsi sehingga berpengaruh terhadap hasil kerja para karyawan yang tidak optimal. Penulis juga melakukan wawancara dengan para karyawan yang ada di perusahaan dan setelah disimpulkan memang setiap karyawan belum mengoptimalkan berbagai komunikasi yang dimiliki dan difasilitasi oleh perusahaan ditengah pemberlakuan hybrid working.

Kondisi penerapan hybrid working yang dilaksanakan di PT Pancatani Rahayu Internasional sudah mulai berjalan akan tetapi dalam pengimplementasiannya masih banyak hal-hal yang perlu ditingkatkan kembali guna mencapai substansi dari metode hybrid working yang mana mampu mengefektifkan kinerja pekerja sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini yang mana harapannya peneliti dapat mengetahui sejauh mana pelaksanaan serta efektifitas dari konsep hybrid working yang dilaksanakan di PT Pancatani Rahayu Internasional serta dapat memberikan masukan-masukan secara konseptual dan praktis bagi pelaksanaan konsep hybrid working di PT Pancatani Rahayu Internasional.

Berkaitan dengan topik yang diambil, penulis menggunakan pendekatan teori perilaku organisasi dalam hal penyelesaian masalahnya. (Luthans, 1998), (Gibson, et.al, 1996), menjelaskan perilaku individu pada dasarnya dilandasi oleh

proses-proses psikis pada diri individu atau organisme di dalam lingkungan tertentu. (Luthans, 1998:23) melalui kajiannya mengenai perilaku organisasi mengatakan bahwa panduan untuk mempelajari perilaku di dalam organisasi adalah dengan menggunakan pendekatan stimulus-respons. Model ini kemudian dikembangkan Luthans menjadi S-O-BC (Stimulus-Organisme-Behavior-Consequences) dengan asumsi yang sama dengan model S-O-R. Hal ini dikarenakan peneliti menilai bahwa peningkatan stimulus respon yang berimplikasi kepada peningkatan kinerja haruslah mampu ditunjang dengan komunikasi yang terbangun secara baik. Selain itu penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey eksplansi untuk mengetahui hubungan antar variable ke variable lainnya.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Dewasa ini perkembangan teknologi sudah menjadi hal yang substansial bagi penunjang kehidupan, dalam arti kita berada di era di mana kehidupan, hubungan manusia satu dengan yang lain, budaya, dan sosialitas kita digitalisasi, dan terpengaruh secara keseluruhan dengan proses digital, (Lindgren, 2017). Pergeseran kehidupan yang sebelumnya banyak dilakukan secara konvensional saat ini sudah banyak bergeser dengan adanya kemajuan teknologi atau digitalisasi dalam seluruh elemen kehidupan, tidak terkecuali dalam hal bisnis dan pengelolaannya. Kemajuan teknologi ini menjadikan setiap perusahaan saling berinovasi untuk dapat memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut.

Melatarbelakangi pola kerja di perusahaan yang sudah mulai memanfaatkan kemajuan teknologi, pada era Society5.0 ini otomatisasi khususnya di bidang komunikasi menjadi hal yang sedang marak diimplementasikan pada suatu perusahaan terutama komunikasi. Sistem hybrid working yang dimana lokasi bekerja karyawan tidak di satu tempat yang sama maka hal tersebut menjadi landasan munculnya komunikasi virtual sebagai sarana bagi setiap karyawan untuk melakukan komunikasi maupun koordinasi. Dalam penerapan pola kerja hybrid working, komunikasi virtual menjadi salah satu hal yang perlu menjadi perhatian bagi perusahaan demi ketercapaian kinerja dari setiap karyawannya yang outputnya tujuan dari perusahaan dapat terealisasikan.

Era *society5.0* merupakan sebuah konsep dimana masyarakat (*human-centered*) dengan berbasis teknologi (*technology based*). Dengan adanya *era society5.0* ini menyebabkan terjadinya perubahan yang besar dalam berbagai bidang kehidupan. Dimana masyarakat selaku aktor dapat menentukan pemanfaatan teknologi dalam kegiatan yang dilakukannya.

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mengungkapkan bahwa penggunaan internet dan telepon seluler mengalami pertumbuhan yang signifikan. Pada tahun 2020, 62,84 persen penduduk menggunakan telepon seluler dan kepemilikan komputer meningkat menjadi 18,83 persen. Penggunaan internet juga meningkat dari 25,37 persen pada 2016 menjadi 53,73 persen pada 2020. Dalam menghadapi perubahan zaman, perusahaan berusaha memanfaatkan kemajuan teknologi untuk tetap unggul dan mencapai tujuan mereka. Fasilitas yang canggih membantu efektivitas dan efisiensi pekerjaan.

Oleh karena itu, dengan terbangunnya manajemen kerja yang baik di suatu perusahaan diharapkan dapat berdampak terhadap munculnya efektivitas kinerja, yang mana diharapkan para pegawai dapat mengatasi maupun memecahkan berbagai masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaannya. Sebaliknya ketidakefektifan didalam bekerja akan berpengaruh terhadap kesulitan pegawai dalam pelaksanaan tugas dan pemecahan masalah sehingga pada akhirnya organisasi maupun perusahaan akan sulit dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkannya.

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam operasional perusahaan karena berdampak langsung pada kinerja karyawan. Komunikasi yang baik menjadi pendorong utama efisiensi kinerja mereka. Keberhasilan komunikasi yang menghasilkan efektivitas adalah faktor penyatuan dalam organisasi dan citra positif perusahaan. Gangguan dalam komunikasi dapat menghambat kinerja karyawan. Berdasarkan gambaran permasalahan yang dipaparkan di atas, maka pada penelitian ini diambil beberapa permasalahan sebagaimana terlihat pada rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana gambaran penerapan komunikasi virtual di PT. Pancatani Rahayu International?

2. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di PT. Pancatani Rahayu International?
3. Adakah pengaruh efektivitas komunikasi virtual terhadap kinerja karyawan di PT. Pancatani Rahayu International?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dengan adanya sebuah penelitian maka pastinya ada tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mendapatkan desain empiric dan melakukan analisis beberapa hal berikut:

#### a) Tujuan Umum

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Komunikasi Virtual terhadap Kinerja Karyawan PT. Pancatani Rahayu International

#### b) Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui desain penerapan komunikasi virtual di PT. Pancatani Rahayu International
2. Mengetahui tingkat kinerja karyawan di PT. Pancatani Rahayu International
3. Mengetahui efektivitas komunikasi virtual terhadap kinerja karyawan PT. Pancatani Rahayu International

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Setelah dilakukan penelitian diharapkan hasil penelitian ini membawa manfaat yang baik secara teoritis, praktis, dan manfaat bagi penulis maupun pembacanya.

#### 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya penelitian tentang efektivitas komunikasi virtual dan pengembangan sumber daya manusia mengenai kinerja karyawan.

#### 2) Manfaat Praktis

Manfaat sebenarnya dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi guna meningkatkan efektivitas dari komunikasi virtual sehingga dapat

memberikan dampak baik terhadap kinerja karyawan yang mana pada akhirnya tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Selain itu, penelitian ini juga sebagai bentuk aplikasi teori yang dimiliki penulis untuk dapat menganalisis fenomena yang terjadi secara objektif sehingga dapat dipertanggung jawabkan kebenaran penelitian ini.