

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengurangi masalah tersebut, perlu hendaknya suatu organisasi memandang manusia tidak lagi sebagai beban bagi organisasi melainkan aset untuk perusahaan (Waspodo & Minadaniati, 2012:2). Keberadaan manusia sebagai sumber daya manusia adalah sangat penting dalam organisasi karena sumber daya manusia menunjang organisasi melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap organisasi (Masharyono & Senen, 2015:121) serta manusia merupakan faktor pendorong produktivitas yang dimiliki oleh perusahaan (Masharyono, 2016:630). Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Hal ini dikarenakan adanya garis ketersinggungan atau interaksi antar individu itu sendiri, pada organisasi maupun pada teknologinya (Almigo, 2004:50). Pengelolaan orang di tempat kerja merupakan bagian integral dari proses manajemen. Suatu organisasi membutuhkan karyawan yang potensial dan produktif agar dapat berfungsi (Natalia & Suyasa, 2008:154)

Organisasi yang sukses memerlukan karyawan yang mau mengerjakan melebihi dari tugas mereka seperti biasa dan mengusahakan kinerja melebihi dari seperti yang diharapkan (Wibowo, 2014:426). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Soegandhi et al., (2013) bahwa kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi. Perilaku ini tidak hanya mencakup *in-role* yaitu bekerja sesuai dengan standar *job description* saja namun juga *extra-role* yaitu memberikan perusahaan lebih dari pada yang diharapkan. Perilaku karyawan yang melebihi tugas yang telah ditetapkan tersebut disebut dengan perilaku kewargaan organisasi (PKO) (Komalasari, 2009:129). Karyawan

yang hanya bekerja sesuai dengan ketentuan perusahaan saja tidak akan mempunyai inisiatif atau ide-ide kreatif untuk kemajuan perusahaan dan harus selalu diberi tekanan dari atasannya agar mereka bekerja dengan lebih baik. Hal seperti itu mengindikasikan bahwa tingkat PKO karyawan masih rendah (Setiawati, 2011).

Masalah PKO masih menjadi issue utama yang diteliti dalam bidang perilaku organisasi karena PKO merupakan hal yang penting untuk efektivitas organisasi (Katz dan Kahn (1978); Zayas & Colon (2015); Brito Duarte (2015)), meningkatkan produktivitas, efisiensi dan kepuasan pelanggan, mengurangi biaya dan tingkat *turnover* juga ketidakhadiran (Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume, Zhang, D (2005)).

Masalah PKO terjadi pada berbagai industri manufaktur atau jasa seperti industri kesehatan, pendidikan, perbankan, telekomunikasi, dan lain-lain. Salah satu industri jasa yang mengalami masalah PKO adalah perbankan. Layanan perbankan adalah salah satu kegiatan komersial tertua yang memiliki peluang pasar yang besar dalam memberikan berbagai tingkat layanan secara kuantitatif dan kualitatif untuk berbagai tingkat pelanggan (Agti, 2015:85). Sistem perbankan yang efektif dan efisien membawa pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang pesat di suatu negara. Untuk memiliki bank yang efisien, efektif dan disiplin dalam infrastruktur negara itu perlu untuk memiliki kualitas tenaga kerja yang sangat baik bersama dengan faktor-faktor lain yang dapat mempercepat kinerja sektor perbankan Indonesia (Arif & Chohan, 2012:75).

Bank memiliki statistik yang kurang bagus dalam penanganan sumber daya manusia (SDM) di mana tingkat turnover untuk fungsi bisnis pada Bank bisa mencapai angka 25% setahun. Hanya sepertiga karyawan yang loyal, dan hampir separuh karyawan berpikir untuk siap-siap pindah ke bank lain demi kemajuan kariernya. Perusahaan di Indonesia, termasuk bank juga menyatakan bahwa sebagian besar (8 dari 10) menghadapi masalah dalam mempertahankan karyawan terbaiknya (Rosmana, 2014:3). Tingginya tingkat *turnover* merupakan salah satu ciri PKO dalam perusahaan masih rendah.

Salah satu Bank yang ada di Indonesia adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang merupakan bank pertama dan salah satu yang terbesar milik pemerintah Indonesia. BRI menjadi perseroan terbatas sejak 1 Agustus 1992 dan menjual 30% saham bank pada tahun 2003. Salah satu kantor cabang BRI yang memiliki masalah dengan PKO adalah BRI Kantor Cabang Cianjur yang berlokasi di Jl. Adi Sucipto No. 8 Cianjur di mana memiliki tingkat turnover tinggi seperti tampak dalam tabel berikut:

TABEL 1. 1
TURNOVER KARYAWAN BRI KANTOR CABANG CIANJUR BULAN
JANUARI - APRIL 2016

No	Jabatan	Formasi	Jumlah	-/+
1	Fungsi Pemasaran	27	23	-4
2	Fungsi Bisnis Mikro	13	11	-2
3	Fungsi Ops.,Layanan & Penunj.	45	39	-6
4	Sub Fungsi Ops. & Layanan	23	19	-4
5	Seksi Layanan Operasional	10	8	-2
6	Seksi Layanan Kas	12	10	-2
7	Seksi Penunjang Bisnis	6	6	0
8	Seksi Penunjang Operasional	16	14	-2
Total		152	130	22

Sumber: BRI Kantor Cabang Cianjur

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat *turnover* BRI Kantor Cabang Cianjur cukup tinggi yaitu mencapai 14% dari formasi karyawan. Perusahaan dengan tingkat PKO yang tinggi akan menimbulkan rendahnya tingkat *turnover* (Organ, 2015:319) sehingga jika *turnover* pada perusahaan tersebut tinggi, maka menyebabkan PKO perusahaan tersebut rendah. Selain mengidentifikasi rendahnya PKO, *turnover* juga menggambarkan rendahnya komitmen organisasi seorang karyawan. Komitmen organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap PKO {Agti, (2015); Zayas & Colon, (2015); Brito Duarte, (2015); Darmawati et al., (2013); Devece, Palacios-Marqués, & Pilar Alguacil, (2015); Natalia & Suyasa, (2008); Salehi & Gholtash, (2011); Zeinabadi, (2010); Zeinabadi & Salehi, (2011), sehingga rendahnya komitmen organisasi juga dapat menggambarkan rendahnya PKO pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.

Nita Yunita, 2017

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP PERILAKU KEWARGAAN ORGANISASI KARYAWAN BRI KANTOR CABANG CIANJUR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selain data *turnover*, rendahnya PKO pada suatu organisasi juga dapat diidentifikasi melalui rekapitulasi ketidakhadiran dan keterlambatan karyawannya. Ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan menunjukkan bahwa karyawan tersebut tidak patuh terhadap aturan dan prosedur dalam organisasi. Hal tersebut tentunya bertolak belakang dengan salah satu karakteristik karyawan yang memiliki PKO yang baik. Karyawan yang mempunyai PKO yang baik tercermin melalui perilaku suka menolong orang lain, menjadi *volunteer* untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja. Berikut adalah data ketidakhadiran karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur bulan Januari – April 2016:

TABEL 1. 2
REKAPITULASI KETIDAKHADIRAN KARYAWAN BRI KANTOR
CABANG CIANJUR BULAN JANUARI – APRIL 2016

Bulan	Jumlah Tidak Masuk Kerja
Januari	183
Februari	248
Maret	114
April	265

Sumber: BRI Kantor Cabang Cianjur

Berdasarkan Tabel 1.2 jumlah karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur yang tidak masuk kerja mengalami fluktuatif. Kenaikan jumlah karyawan yang tidak masuk kerja terjadi pada bulan Februari, kemudian turun pada bulan Maret dan kembali naik pada bulan April. Kenaikan jumlah ketidakhadiran yang cukup tinggi terjadi pada bulan April yaitu dari 114 naik menjadi 265. Berikut adalah data keterlambatan karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur bulan Januari – April 2016:

TABEL 1. 3
REKAPITULASI KETERLAMBATAN KARYAWAN BRI KANTOR
CABANG CIANJUR BULAN JANUARI – APRIL 2016

Bulan	Jumlah Terlambat Masuk Kerja
Januari	80
Februari	97
Maret	28

April 38
Sumber: BRI Kantor Cabang Cianjur

Berdasarkan Tabel 1.3 jumlah karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur yang terlambat masuk kerja mengalami fluktuatif. Kenaikan jumlah karyawan yang terlambat masuk kerja terjadi pada bulan Februari, kemudian turun pada bulan Maret dan kembali naik pada bulan April. Kenaikan jumlah ketidakhadiran yang cukup tinggi terjadi pada bulan Februari yaitu dari 80 menjadi 97. Ketidakhadiran dan keterlambatan tersebut dapat menyebabkan adanya kelambanan pekerjaan, tidak adanya disiplin waktu, pekerjaan yang sudah ditargetkan akan tertunda (Supriadie, 2013).

Berdasarkan wawancara dari salah satu karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur, masih terdapat beberapa karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugas atau tanggung jawabnya tepat waktu. Tugas yang seharusnya selesai pada hari tertentu, ada kalanya baru terselesaikan pada hari berikutnya. Tentunya hal tersebut bertentangan dengan dimensi *conscientiousness* yang didalamnya terdapat indikator karyawan dapat menyelesaikan tugas dan tanggungjawab dengan tepat waktu. *Conscientiousness* merupakan perilaku kewargaan organisasi yang mengacu pada sikap lebih berhati-hati dan mendengarkan kata hati. Adanya perilaku tersebut dapat mengindikasikan bahwa para pekerja telah menerima dan mematuhi aturan dan prosedur yang ada didalam perusahaan. Selain itu, kesadaran karyawan terhadap kerapihan dan kebersihan tempat kerja masih kurang. Jika terdapat sesuatu yang harus dibersihkan di meja kerjanya, mereka akan membiarkannya sampai *office boy* membersihkannya. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan dimensi *sportsmanship* yang didalamnya terdapat indikator karyawan dapat menjaga kerapihan dan kebersihan tempat kerja. Individu dengan sikap *sportsmanship* yang tinggi akan sangat memperhatikan hal-hal detail dalam pekerjaannya, dapat secara *fair* menjalankan pekerjaannya dan sedikit mengeluh, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi dengan situasi dan lingkungan kerja.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi PKO dalam perusahaan, salah satunya yaitu studi yang mengintegrasikan 3 teori yang mempengaruhi PKO karyawan, yaitu teori atribusi, pertukaran sosial dan kepribadian evaluasi diri. Ariani (2008) mengemukakan bahwa motif organisasi dan kepribadian evaluasi

diri merupakan faktor inti yang dapat mendorong PKO anggota organisasi secara individual. Selain itu, Organ (1995) dan Sloat (1999) dalam Zurasaka (2008), mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi PKO sebagai berikut: 1) Budaya dan iklim organisasi 2) Kepribadian dan suasana hati 3) Persepsi terhadap dukungan organisasi 4) Persepsi terhadap kualitas hubungan/interaksi atasan bawahan 5) Masa kerja, dan 6) Jenis Kelamin Berbeda.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, faktor yang mempengaruhi PKO adalah komitmen organisasi (Devece, Palacios-Marqués, & Pilar Alguacil, 2015), kepuasan kerja (Nadiri & Tanova, 2010); (Salehi & Gholtash, 2011); (Zeinabadi & Salehi, 2011), *job characteristic* (Ajgaonkar, 2012), motivasi kerja (Panggali & Zulaicha 2012), *personality* (Pavalache-Ilie 2014), *quantity and quality of work group performance* (Podsakoff et al. 1997), loyalitas kerja (Soegandhi et al. 2013), kepemimpinan (Suliman & Obaidli 2013), iklim organisasi (Waspodo & Minadaniati 2012), keadilan dan kepercayaan (Zeinabadi & Salehi 2011), sikap kerja positif, *cynicism*, nilai-nilai di tempat kerja, jabatan pekerjaan, dan lama bekerja (Natalia & Suyasa 2008).

PKO dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, diantaranya karena adanya kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang tinggi dari karyawan (Robbin & Judge, (2007) dalam Darmawati, Hidayati, & S., 2013:11). Ketika seseorang yang merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Begitu juga karyawan yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, (1995) dalam Darmawati, Hidayati, & S., 2013:11).

Seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman pada perusahaan apabila memperoleh kepuasan kerja. PKO seseorang akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja yang dimiliki. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal

dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya (Widyanto et al. n.d.).

Kepuasan kerja menggambarkan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja (Panggali & Zulaicha, 2012:3). Freinberg (dalam Arishanti dan Ritandiyono, 2005) mengemukakan bahwa individu yang puas akan pekerjaannya akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Karyawan yang puas akan lebih dapat berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka. Telah banyak penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan ternyata terbukti secara empiris memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap PKO karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja karyawan semakin meningkat atau tinggi maka PKO karyawan juga cenderung semakin meningkat atau tinggi.

Komitmen organisasi mempunyai peranan penting dalam meningkatkan PKO pegawai. Komitmen organisasi merupakan rasa keterikatan karyawan pada organisasi yang kuat tidaknya tergantung pada komitmen afektif, yaitu komitmen yang terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional, komitmen kontinuans, yaitu kuatnya hasrat seseorang untuk tetap bekerja pada sebuah organisasi karena ia membutuhkannya dan tidak mampu berbuat lain serta komitmen normatif, yaitu perasaan wajib yang ada pada karyawan untuk tetap berada dalam organisasi karena mereka merasa berkewajiban untuk tetap tinggal disana (Meyer & Allen, (1984) dalam Sena, 2011:71).

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian mengenai masalah perilaku kewargaan organisasi yang salah satu solusinya adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi, oleh sebab itu penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasi Karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur**”.

1.2 Identifikasi Masalah

PKO adalah perilaku karyawan yang melebihi tugas yang telah ditetapkan (Komalasari, 2009:129). Memahami bagaimana PKO bekerja dalam organisasi menjadi isu yang penting di antara para peneliti dan praktisi. Kurangnya PKO dari karyawan bisa berbahaya bagi sebuah organisasi, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih buruk yang timbul dari penawaran layanan lebih rendah dan biaya yang lebih tinggi. Karyawan yang hanya bekerja sesuai dengan ketentuan perusahaan saja tidak akan mempunyai inisiatif atau ide-ide kreatif untuk kemajuan perusahaan dan harus selalu diberi tekanan dari atasannya agar mereka bekerja dengan lebih baik. Hal tersebut adalah indikator atau ciri-ciri tingkat PKO suatu perusahaan masih rendah (Setiawati, 2011). Topik PKO terus merangsang minat kalangan peneliti dan praktisi. Ketertarikan peneliti mengenai PKO dilandaskan pada argumen dan bukti yang muncul bahwa kesediaan untuk melakukan PKO dikaitkan dengan hasil individu dan organisasi (Caruana & Calleya (1998) dalam Agti, 2015:85).

Masalah PKO diteliti didasarkan pada premis bahwa adalah penting untuk efektivitas organisasi (Katz dan Kahn, (1978) dalam Zayas & Colon, 2015; Brito Duarte, 2015:1), meningkatkan produktivitas, efisiensi dan kepuasan pelanggan, mengurangi biaya dan tingkat turnover juga ketidakhadiran (Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume, (2009) dalam Zhang, 2005). Perusahaan dengan senang hati akan mempekerjakan karyawan yang memiliki keterampilan dan kualitas yang dibutuhkan dalam kelompok kerja dan yang diharapkan untuk menunjukkan perilaku warga organisasi. Demikian pula, (Smith, Organ dan Near (1983) dalam Zayas & Colon, 2015) menemukan bahwa organisasi menerima beberapa manfaat dari karyawan yang menunjukkan PKO.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas akan lebih dapat berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan normal dari

pekerjaan mereka. Telah banyak penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan ternyata terbukti secara empiris memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap PKO karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepuasan kerja karyawan semakin meningkat atau tinggi maka PKO karyawan juga cenderung semakin meningkat atau tinggi. Maka dari itu, penelitian ini membahas tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

Komitmen organisasi mempunyai peranan penting dalam meningkatkan PKO pegawai. Komitmen organisasi merupakan rasa keterikatan karyawan pada organisasi yang kuat tidaknya tergantung pada komitmen afektif, yaitu komitmen yang terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional, komitmen kontinuans, yaitu kuatnya hasrat seseorang untuk tetap bekerja pada sebuah organisasi karena ia membutuhkannya dan tidak mampu berbuat lain serta komitmen normatif, yaitu perasaan wajib yang ada pada karyawan untuk tetap berada dalam organisasi karena mereka merasa berkewajiban untuk tetap tinggal disana (Meyer & Allen, (1984) dalam Sena, 2011:71). Organisasi akan tetap eksis bila didukung oleh karyawan yang loyal dan berkomitmen tinggi kepada organisasi, yang ditunjukkan dalam sikap dan perilaku karyawan di tempat kerja. Perilaku positif karyawan atau anggota organisasi mampu mendukung kinerja individu dan kinerja organisasi untuk perkembangan organisasi yang lebih baik (Ahdiyana & Uny n.d.).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
2. Bagaimana gambaran komitmen organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
3. Bagaimana gambaran perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.

4. Adakah pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
5. Adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
6. Adakah pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur, yang selanjutnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran kepuasan kerja pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran komitmen organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
3. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
4. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
5. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.
6. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi pada karyawan BRI Kantor Cabang Cianjur.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi dari segi akademik maupun praktisi.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan pengembangan penelitian lebih lanjut dan juga dapat menambah khasanah pustaka bagi yang berminat mendalami pengetahuan mengenai perilaku kewargaan organisasi serta diharapkan akan memberikan manfaat pada ilmu perilaku organisasi khususnya mengenai perilaku kewargaan organisasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan referensi dalam menentukan solusi untuk mengatasi masalah perilaku kewargaan organisasi karena perilaku kewargaan organisasi ini akan berpengaruh terhadap kinerja, efektivitas, dan produktivitas organisasi.

b. Bagi Perusahaan Sejenis

Dapat dijadikan sebagai referensi agar tidak terjadi masalah yang sama pada perusahaannya.

c. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai penerapan teori pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap perilaku kewargaan organisasi.

d. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.