

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Komitmen Organisasi, dan Disiplin Kerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Aset yang paling berharga pada suatu perusahaan adalah sumber daya manusia, sebagai penggerak jalannya organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Kinerja pegawai adalah hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan (Robbins, 2011). Untuk itu setiap perusahaan mengadakan penilaian terhadap kinerja pegawainya. Dengan dilakukannya penilaian kinerja pegawai maka perusahaan dapat mengetahui informasi sejauh mana hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam waktu yang sudah ditentukan. Pegawai yang mempunyai kinerja tinggi diharapkan mengerahkan kemampuan, kesungguhan dan pengalamannya agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan perusahaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Menurut Luthans, (2012) Kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai, artinya pegawai dengan kepuasan tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi, Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Abdul (2015), Bakotić (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai.

Pendapat berbeda dikemukakan oleh Vecchio (1995) yang menyatakan bahwa kinerja secara tidak langsung menyebabkan kepuasan. Kinerja akan menerima *reward*, baik intrinsik maupun ekstrinsik. Kepuasan akan diperoleh

melalui penilaian pekerja terhadap *reward* yang diterima. Apabila pekerja merasa bahwa pemberian penghargaan adil, akan membuat kepuasan kerja meningkat, namun apabila terjadi sebaliknya akan menyebabkan ketidakpuasan kerja.

Kepuasan Kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima, menurut Robbins (2011) kepuasan kerja adalah perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Luthans (1985) mengutip pendapat Locke bahwa kepuasan didefinisikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal-hal yang dipandang penting. Kepuasan kerja juga didefinisikan sebagai reintegrasi pengaruh yang dihasilkan oleh persepsi individu tentang pemenuhan kebutuhannya dalam kaitannya dengan pekerjaannya dan sekitarnya (Saiyaden, 1993). Organ dan Hammer (1991) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mewakili kumpulan kognisi, emosi, dan kecenderungan yang kompleks.

Kepuasan kerja bersifat individu, seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluaran (yang diperoleh). Kepuasan kerja adalah sikap positif terhadap pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang merupakan research gap, Rosita (2016), menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan. Kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasi secara positif dan signifikan serta komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Artinya komitmen tinggi yang sesuai dengan kepuasan kerja akan membawa kinerja organisasi yang tinggi. Selanjutnya hasil

penelitian Gibson (2000) menyatakan bahwa hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan adalah positif dan lemah.

Penelitian Pawirosumarto et al (2017) dimaksudkan untuk menentukan efek lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan implikasinya terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, tetapi hanya gaya kepemimpinan yang memiliki efek positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Kepuasan kerja tidak memberikan efek yang signifikan dan positif pada kinerja karyawan dan itu bukan variabel mediasi.

Dalam penelitian Rosita (2016) dan Pawirosumarto et al., (2017) komitmen organisasi berfungsi sebagai *variable intervening*, akan tetapi yang diuji dalam penelitian disertasi ini, komitmen organisasi merupakan *variable mediasi*. Menurut Tuckman dalam Ferdinand (2014) *variable intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela /antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Sedangkan *variable mediasi* adalah variabel yang mengasumsikan rantai kausal yang menghubungkan variabel independen dengan variabel dependen dengan arah aliran kausal yang ditentukan.

Berdasarkan penelitian Siengthai & Pila-Ngarm (2017), dengan sampel 295 orang manajer hotel, resort, dan bank di Thailand menyatakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai secara positif dan signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Eris, (2020), dengan populasi sebanyak 2000 orang bidan di Sanliurfa Turki, ditemukan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai secara positif dan signifikan, yang mempunyai arti bahwa kinerja pegawai meningkat dengan adanya kepuasan kerja dari bidan.

Penelitian Syahputra & Jufrizen (2019) yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Diklat, Promosi, dan Kepuasan kerja terhadap kinerja

pegawai di lingkungan kantor BKPSDM Kabupaten Aceh Tamiang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial diklat, promosi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara simultan diklat, promosi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian Mardiani & Dewi (2015), yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Bank Kalsel. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai bank Kalsel baik secara simultan dan secara parsial. Dalam penelitian ini komitmen organisasi diposisikan sebagai variable independen, sementara dalam penelitian disertasi yang diangkat penulis komitmen organisasi dan disiplin kerja merupakan variabel mediasi.

Adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut, peneliti menemukan celah untuk melakukan penelitian dengan menambah variabel variabel komitmen organisasi dan disiplin kerja sebagai variabel mediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh komitmen organisasi (Cesário & Chambel, 2017; Dharmanegara et al., 2016), (Septiani & Sunuharyo, 2016), Syahrial & Chalidyanto, (2014) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap disiplin kerja. (Ling & Wu, 2012) Kepuasan kerja karyawan dan komitmen organisasi adalah faktor kunci yang mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan. Dengan menggunakan metode penelitian empiris untuk mengeksplorasi hubungan di antara ketiganya dengan sampel 330 karyawan sebuah perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kepuasan kerja karyawan memiliki efek positif pada kinerja pekerjaan secara signifikan; Kepuasan kerja karyawan memiliki efek positif pada komitmen organisasi; Komitmen organisasi memainkan peran perantara parsial dalam proses kepuasan kerja meningkatkan kinerja.

Disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja (Pangarso & Intan Susanti, 2016) (Arsyad, 2014), (Thaief et al., 2015), (Juma &

Moronge, 2015), (Priyono & Suheriyatmono, 2016). Namun belum ditemukan penelitian yang menyatakan bahwa disiplin kerja memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

Peneliti menduga bahwa komitmen organisasi dan disiplin kerja memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta. Namun, belum ditemukan penelitian yang menyatakan bahwa komitmen organisasi dan disiplin kerja memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

Penilaian Kinerja PDAM berdasarkan nilai aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi, penilaian kinerja PDAM Kabupaten Purwakarta sesuai dengan Kepmendagri No.47 Tahun 1999 untuk tahun 2013 sampai dengan tahun 2015 didapatkan nilai kinerja pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Nilai Ketiga Aspek Kinerja PDAM Kabupaten Purwakarta Tahun 2012-2015

No.	Aspek Kinerja	2012	2013	2014	2015
1	Aspek Keuangan	27,75	28,50	27,75	27,00
2	Aspek Operasional	20,43	17,87	19,57	19,57
3	Aspek Administrasi	12,92	13,75	13,75	14,17
Nilai Kinerja		61,10	60,12	61,07	60,74

Sumber: PDAM Kabupaten Purwakarta

Berdasarkan tabel 1.1 Di atas dapat terlihat bahwa nilai kinerja cenderung mengalami penurunan nilai kinerja dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015, hal ini mengindikasikan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Purwakarta mengalami penurunan, jika kondisi ini terus berlanjut maka perusahaan akan mengalami kemunduran.

Berdasarkan laporan evaluasi kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Purwakarta Tahun Buku 2015 yang pelaksanaan kegiatan tersebut dilaksanakan oleh Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Perwakilan Jawa Barat, menunjukkan terdapat beberapa kelemahan PDAM Kabupaten Purwakarta yang berkaitan dengan kinerja pegawai, diantaranya adalah:

1. Terdapat Aset SPAM yang belum dimanfaatkan, hal ini terkait perijinan yang belum selesai.
2. Pemberian bantuan air melalui tangka tidak dicatat dalam Laporan Keuangan.
3. Perlakuan terhadap pelanggan yang menunggak belum sesuai ketentuan.
4. Pengujian kualitas air baku belum dilaksanakan sesuai ketentuan.
5. Jangka waktu penagihan piutang mengalami kenaikan.
6. Efektivitas penagihan mengalami penurunan.

Atas beberapa permasalahan tersebut, Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Perwakilan Jawa Barat memberikan beberapa saran/rekomendasi yang harus dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Purwakarta, yaitu:

1. Meningkatkan tingkat Kesehatan dan kinerja PDAM Kabupaten Purwakarta agar memenuhi prinsip-prinsip manajemen yang baik, dengan:
 - 1) Meningkatkan efektivitas penagihan untuk meningkatkan *cash flow*
 - 2) Meningkatkan efisiensi biaya
 - 3) Menurunkan tingkat kehilangan air pada proses produksi dan jaringan distribusi
 - 4) Melakukan pembinaan pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai SOP dan menyempurnakan pedoman penilaian kerja karyawan.
2. Melakukan peneraan meter air pelanggan secara periodik dan mengganti meter air yang rusak, mengganti pipa yang sudah habis masa manfaatnya dan melakukan penertiban Sambungan langganan yang menunggak.
3. Membuat ketentuan/aturan dalam bentuk Surat Keputusan Direksi mengenai mekanisme bantuan air melalui mobil tangka.
4. Mengintruksikan bagian terkait dengan penyegelan dan pembongkaran untuk lebih mengoptimalkan dan mengefektifkan pelaksanaan kegiatan penyegelan dan pembongkaran, serta melakukan inventarisasi dan pengecekan langsung terhadap pelanggan yang seharusnya dibongkar.

5. Melaksanakan koordinasi dengan pihak terkait agar Analisa kualitas air baku dilakukan di semua sumber air baku yang dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan.

Dengan memperhatikan hasil evaluasi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai PDAM Purwakarta belum optimal dalam melaksanakan tugasnya, oleh karena itu perlu ditingkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga dapat digunakan sesuai harapan organisasi.

Tingkat kehilangan air menggambarkan air yang telah diproduksi namun tidak tercatat dalam meter air pelanggan, sehingga yang telah diproduksi tersebut tidak dapat menambah jumlah pendapatan air. Ukuran tingkat kehilangan air adalah dengan membandingkan antara selisih jumlah m^3 air yang didistribusikan dengan m^3 air yang terjual dibandingkan dengan jumlah m^3 air yang didistribusikan. Tingkat kehilangan air dari tahun 2013 sampai dengan 2015 berturut-turut adalah 23,63%; 23,71%; 24,64%. Dari data tersebut terlihat jumlah kehilangan air yang cukup besar. Hal ini menunjukkan adanya kinerja yang kurang baik. Oleh karena itu, penerapan meter air dilakukan untuk menentukan ketepatan meter air pelanggan. Meter air mengukur penggunaan air yang terdistribusikan oleh PDAM tiap sambungan rumah (SR). Dari ukuran meter air pada tiap pelanggan akan ditentukan jumlah tagihan air yang merupakan pendapatan utama dari PDAM, sehingga ketepatan meter air pelanggan akan sangat menentukan pendapatan PDAM. Jika kondisi ini terus berlanjut maka akan menyebabkan kerugian pada perusahaan.

Selain hal tersebut, dengan memperhatikan data efektivitas penagihan pada tahun 2013, 2014, 2015 menunjukkan nilai 95,94%; 95,18%; 83,36%. PDAM Purwakarta mengalami penurunan efektivitas penagihan, hal ini tentu merupakan kinerja pegawai yang kurang bagus, karena dapat menyebabkan banyaknya piutang perusahaan yang tidak tertagih, dampaknya adalah likuiditas perusahaan akan terganggu.

Di bawah ini BUMD Penyelenggara SPAM Purwakarta dibandingkan dengan Peringkat Tingkat Nasional Tahun 2019 :

**Tabel 1.2 Daftar BUMD Penyelenggara SPAM
Nilai Kinerja Tahun 2019 (Nasional)**

No	Nama BUMD	Provinsi	Nilai Kinerja	Kinerja	Jumlah Pelanggan
1	PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang	Banten	4,27	Sehat	145,738
2	PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	Jawa Barat	4,19	Sehat	144,411
3	PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	Jawa Barat	4,18	Sehat	159,290
4	PDAM Kabupaten Buleleng	Bali	4,14	Sehat	51,935
5	PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	Jawa Timur	4,13	Sehat	562,381
.					
192	PDAM Kabupaten Purwakarta	Jawa Barat	2,88	Sehat	27.575
.					
380	PDAM Maren Kota Tual	Maluku	1,20	Tidak Sehat	728

Sumber : Laporan BUMD Penyelenggara SPAM Tahun 2019

Berdasarkan hasil Penilaian Kinerja secara Nasional tersebut, PDAM Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta berada pada urutan ke 192 dari 380 dengan nilai 2,88 dengan kategori Sehat. Hasil penilaian dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori kinerja BUMD Penyelenggara SPAM yaitu: Sehat, dengan nilai lebih dari 2,8. Kurang Sehat, dengan nilai 2,2 s.d 2,8. Sakit, dengan nilai kurang dari 2,2.

Sumber daya manusia diyakini memiliki peran penting dalam membantu organisasi untuk berkembang dan memenangkan persaingan. Untuk mendorong kinerjanya, organisasi perlu mendorong sumber daya manusianya untuk berprestasi. Semua karyawan harus menjaga kinerja yang baik. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Purwakarta meskipun sebenarnya tidak memiliki persaingan tetapi harus melayani pelanggan dengan lebih baik. Hadipuro (2010) berpendapat bahwa kinerja PDAM untuk memenuhi permintaan pelanggan masih rendah. Hal ini diperparah dengan bertambahnya jumlah penduduk yang semakin

mempersulit penyediaan air bersih. Berdasarkan penelitian (Peniwati & Brenner, 2008) hanya 20% penduduk Indonesia yang menikmati air bersih dari PDAM. Di Purwakarta situasinya tidak berbeda. (Nugraha, 2015) menyampaikan bahwa pada bulan Mei layanan PDAM mengalami gangguan selama 36 jam. Di tahun 2016 masalah yang sama masih ada (Hidayat, 2016).

Penelitian ini menyelidiki pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dengan mediasi komitmen organisasi dan disiplin kerja. perusahaan perlu mengembangkan kepuasan kerja yang kuat yang dapat memberikan lingkungan kerja yang positif untuk mendorong kinerja. sedangkan komitmen organisasi dan disiplin kerja juga diyakini berdampak positif terhadap kinerja. karyawan yang berkomitmen tinggi dan memiliki disiplin tinggi cenderung memberikan yang terbaik di tempat kerja. penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan penerapan instrumen yang tepat.

Berdasarkan uraian di atas, menarik dikaji ke dalam sebuah penelitian tentang Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta. Sehingga kebaruan yang diharapkan dari penelitian adalah adanya suatu model peningkatan Kinerja Pegawai yang dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja dengan mediasi Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta.
2. Apakah Komitmen Organisasi memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta.
3. Apakah Disiplin Kerja memediasi Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta.

4. Apakah Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja memediasi secara serial Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah untuk menguji teori Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan menganalisa :

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasi sebagai variabel mediasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta
3. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Disiplin Kerja sebagai variabel mediasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta
4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja sebagai variabel mediasi secara serial pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Badan Koordinasi Wilayah Purwakarta

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan akan bermanfaat sebagai sumbangan ilmu pengetahuan dan operasional.

1.4.1 Kegunaan bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.
- b. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna, referensi, dan motivasi untuk mengadakan penelitian lanjutan berkaitan dengan Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja.

1.4.2 Kegunaan Operasional

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Perusahaan Daerah Air Minum se-Bakorwil Purwakarta untuk dijadikan sebagai salah satu acuan dan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan kinerja pegawai.

1.5 Struktur Organisasi Disertasi

Struktur organisasi disertasi ini berisikan rincian tentang urutan penulisan dari setiap bab dan bagian bab dalam disertasi secara garis besar, mulai dari Bab I sampai Bab V. Bab I Pendahuluan, yang memaparkan fokus masalah, fenomena empirik di lapangan, dan rujukan teori sebagai latar belakang penelitian. Paparan selanjutnya menyajikan hasil identifikasi dan rumusan masalah penelitian, menjelaskan Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi Disertasi. Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian. Kajian Pustaka meliputi penyajian *grand theory*, *middle theory* dan *applied theory* yang berkaitan dengan konsep variabel penelitian. Selanjutnya disajikan hasil penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pemikiran yang disusun berdasarkan teori yang dijadikan sebagai rujukan, penetapan asumsi-asumsi, serta perumusan hipotesis penelitian. Bab III menjelaskan metode penelitian yang digunakan, berisi : pendekatan penelitian dengan alasan penggunaannya, populasi dan teknik pengambilan sampel, definisi operasional variabel penelitian yang disusun berdasarkan hasil kajian teori, prosedur pengembangan instrumen penelitian, prosedur uji validitas dan uji reliabilitas, serta teknik analisis data. Bab IV memaparkan temuan penelitian yang dibahas berdasarkan rujukan teori dan hasil penelitian terdahulu untuk memverifikasi kebaruan (*novelty*). Bab V berisi kesimpulan, Implikasi, dan saran.

