

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam era persaingan global dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, organisasi dituntut untuk mampu mengelola sumber daya manusia secara efektif dan efisien agar dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Salah satu indikator penting yang digunakan untuk menilai keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi adalah produktivitas kerja karyawan. Produktivitas kerja mencerminkan kemampuan tenaga kerja dalam menghasilkan output kerja secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien (Syakira Salman *et al.*, 2024).

Produktivitas kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah hasil kerja yang dihasilkan, tetapi juga mencerminkan sikap mental, kemampuan, serta upaya individu dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja. Produktivitas kerja merupakan bagian dari produktivitas organisasi yang sangat penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi tingkat produktivitas karyawan agar dapat mempertahankan daya saing dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Sisca *et al.*, 2020).

Dalam organisasi jasa, khususnya yang bergerak pada sektor pelayanan publik dan logistik, produktivitas karyawan memiliki peran yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat bergantung pada kinerja individu karyawan. Organisasi jasa pada umumnya tidak hanya dituntut untuk menghasilkan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga harus mampu menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, produktivitas karyawan menjadi faktor strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Fauziah *et al.*, 2025).

Selain itu, tingkat daya saing perusahaan jasa pengiriman juga dapat dilihat dari persepsi konsumen terhadap merek yang digunakan. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kekuatan merek adalah Top Brand Index (TBI). Berdasarkan data Top Brand Award tahun 2025, posisi beberapa perusahaan jasa pengiriman di Indonesia menunjukkan persaingan yang cukup ketat, dimana TIKI memperoleh nilai tertinggi dan Pos Indonesia berada pada nilai terendah. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Top Brand Index (TBI) Jasa Pengiriman di Indonesia

No	Merek Jasa Pengiriman	Top Brand Index %
1.	TIKI	11,60 %
2.	JNE Express	11,40 %
3.	FedEx	4,90 %
4.	Pos Indonesia	4,10 %

Sumber: Top Brand Award (data diolah, 2025)

Data tersebut menunjukkan bahwa posisi PT Pos Indonesia masih berada di bawah beberapa kompetitor utama dalam hal kekuatan merek di mata konsumen. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas

layanan dan kinerja operasional agar mampu bersaing secara lebih optimal. Dalam industri jasa, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh produktivitas karyawan sebagai ujung tombak dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan produktivitas karyawan menjadi faktor penting dalam memperkuat daya saing perusahaan.

Pada tingkat nasional, produktivitas tenaga kerja juga menjadi salah satu indikator penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Kondisi pasar tenaga kerja di Indonesia menunjukkan bahwa meskipun penyerapan tenaga kerja terus mengalami peningkatan, namun masih terdapat berbagai tantangan yang berkaitan dengan kualitas dan produktivitas tenaga kerja. Menurut laporan Badan Pusat Statistik Indonesia, (2025), pada Agustus 2025 jumlah pengangguran di Indonesia tercatat sebesar 7,46 juta orang dengan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 4,85% dari total angkatan kerja. Sementara itu, tingkat partisipasi angkatan kerja mencapai sekitar 70,59% dari jumlah penduduk usia kerja.

Selain itu, struktur ketenagakerjaan nasional menunjukkan bahwa dari total penduduk usia kerja sekitar 218,17 juta orang, sebanyak 154 juta orang merupakan angkatan kerja dan sekitar 146,54 juta orang di antaranya telah bekerja. Namun demikian, sebagian besar pekerja tersebut masih berada dalam sektor informal atau pekerjaan dengan tingkat produktivitas yang relatif rendah (Ratnawati, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas tenaga kerja masih menjadi tantangan penting dalam upaya meningkatkan daya saing ekonomi nasional.

Jika dibandingkan dengan negara-negara lain di kawasan Asia Tenggara, produktivitas tenaga kerja Indonesia juga masih tergolong relatif rendah. Berdasarkan data internasional, produktivitas tenaga kerja Indonesia yang diukur melalui nilai output per pekerja tercatat sekitar US\$ 26,6 ribu per pekerja, yang masih berada di bawah rata-rata negara ASEAN seperti Malaysia dan Thailand (Rahman, 2025). Bahkan pada pengukuran produktivitas berdasarkan output per jam kerja, Indonesia juga masih berada di bawah beberapa negara tetangga di kawasan Asia Tenggara.

Secara nasional, nilai produktivitas tenaga kerja Indonesia pada tahun 2024 tercatat sekitar Rp 89,3 juta per tenaga kerja per tahun. Meskipun angka tersebut menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, namun nilai tersebut masih diperkirakan sekitar 10% lebih rendah dibandingkan rata-rata negara ASEAN (Rahman, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas tenaga kerja masih menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius dari berbagai organisasi di Indonesia.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan dalam organisasi adalah beban kerja (*workload*). Menurut Mahawati *et al.*, (2021) Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mendorong karyawan untuk mencapai target organisasi secara optimal. Namun demikian, apabila beban kerja yang diberikan terlalu tinggi atau tidak seimbang dengan kapasitas karyawan, maka kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan

kerja yang berdampak pada kondisi fisik maupun psikologis karyawan (Nisak, 2024).

Dalam dunia kerja modern, organisasi dituntut untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas guna menghadapi persaingan yang semakin ketat. Kondisi tersebut sering kali menyebabkan meningkatnya tuntutan pekerjaan terhadap karyawan, baik dari segi jumlah tugas, target kerja, maupun kecepatan penyelesaian pekerjaan. Peningkatan tuntutan tersebut dapat menyebabkan bertambahnya beban kerja yang harus ditanggung oleh karyawan. Apabila beban kerja yang diberikan terlalu tinggi dan berlangsung secara terus-menerus, maka hal tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja serta memengaruhi kondisi fisik dan psikologis karyawan dalam menjalankan pekerjaannya (Afiansyah & Adi, 2024).

Dalam jangka panjang, tekanan kerja yang tinggi dapat menimbulkan *Burnout* atau kelelahan kerja pada karyawan. Michael H. Antoni & Christina Maslach (2020) dalam Santosa (2024) mendefinisikan bahwa kelelahan adalah suatu kondisi yang menunjukkan keadaan tubuh baik fisik maupun mental yang semuanya berakibat pada penurunan daya kerja serta ketahanan tubuh. Kondisi ini dapat ditandai dengan menurunnya energi kerja, berkurangnya motivasi, serta menurunnya kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas secara efektif. Penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap *Burnout* dan dapat berdampak pada menurunnya kinerja karyawan apabila tidak dikelola dengan baik (Prasetya *et al.*, 2025).

Fenomena *Burnout* saat ini telah menjadi perhatian serius dalam dunia kerja global. Laporan independen menunjukkan bahwa sekitar 85% pekerja mengalami gejala *Burnout*, seperti kelelahan mental, gangguan konsentrasi, serta stres yang berkepanjangan yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan produktivitas kerja (Campos, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah kelelahan kerja tidak hanya terjadi pada organisasi tertentu, tetapi telah menjadi fenomena global yang mempengaruhi kesejahteraan karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara konseptual, hubungan antara beban kerja, kelelahan kerja, dan produktivitas karyawan memiliki keterkaitan yang erat. Beban kerja yang tinggi tidak selalu secara langsung menurunkan produktivitas karyawan. Dalam banyak kasus, beban kerja yang tinggi terlebih dahulu mempengaruhi kondisi psikologis karyawan yang kemudian memicu munculnya kelelahan kerja. Kondisi kelelahan kerja tersebut selanjutnya dapat berdampak pada penurunan produktivitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dengan demikian, kelelahan kerja dapat berperan sebagai variabel intervening yang menjelaskan mekanisme hubungan antara beban kerja dan produktivitas karyawan. Artinya, peningkatan beban kerja dapat menyebabkan meningkatnya tingkat kelelahan kerja, yang pada akhirnya dapat menurunkan produktivitas kerja karyawan.

Salah satu organisasi layanan publik yang menghadapi dinamika perubahan dan peningkatan tuntutan pekerjaan adalah PT Pos Indonesia (Persero). Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan pengiriman, logistik, serta jasa

keuangan, PT Pos Indonesia dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada masyarakat. Perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) dalam beberapa tahun terakhir juga menyebabkan peningkatan volume pengiriman barang yang harus ditangani oleh perusahaan jasa logistik dan pengiriman.

Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan intensitas pekerjaan serta beban kerja yang harus ditanggung oleh karyawan operasional. Karyawan tidak hanya bertanggung jawab terhadap proses pengolahan dan distribusi kiriman, tetapi juga harus memberikan pelayanan kepada pelanggan serta memastikan bahwa proses pengiriman berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Fenomena peningkatan beban kerja tersebut juga dapat ditemukan pada unit kerja PT Pos Indonesia di daerah, termasuk Kantor Pos Cabang Tanjungpinang. Berdasarkan hasil wawancara awal dan pra-survei, terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan beban kerja pada karyawan. Pada bagian kepegawaian misalnya, terjadi penyederhanaan struktur organisasi yang menyebabkan beberapa karyawan harus merangkap beberapa fungsi pekerjaan sekaligus, seperti fungsi keuangan, sarana, serta sumber daya manusia.

Selain itu, pada bagian operasional, beban kerja karyawan juga dipengaruhi oleh fluktuasi volume kiriman yang masuk. Pada periode tertentu seperti menjelang hari besar keagamaan atau musim liburan, volume kiriman dapat meningkat secara signifikan sehingga karyawan harus bekerja lebih lama untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada. Kondisi tersebut menyebabkan intensitas pekerjaan meningkat dan berpotensi menimbulkan kelelahan kerja pada karyawan.

Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Supervisor/Manager Kantor Pos Kota Tanjungpinang, diketahui bahwa beban kerja karyawan dipengaruhi oleh penyederhanaan struktur organisasi yang menyebabkan sebagian karyawan harus merangkap lebih dari satu tugas. Selain itu, beban kerja juga dipengaruhi oleh fluktuasi volume kiriman, di mana pada periode tertentu terjadi peningkatan volume pengiriman yang berdampak pada meningkatnya tuntutan pekerjaan. Namun, tingkat beban kerja yang dirasakan setiap karyawan dapat berbeda sesuai dengan kondisi pekerjaan yang mereka alami di lapangan.

Selain itu, hasil wawancara juga diperkuat oleh pernyataan karyawan yang secara langsung merasakan kondisi pekerjaan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menyatakan bahwa diketahui bahwa beban kerja yang tinggi menyebabkan karyawan harus menangani banyak pekerjaan secara mandiri, termasuk adanya perangkapan tugas. Kondisi tersebut mengakibatkan kelelahan fisik sehingga beberapa pekerjaan, seperti penginputan administrasi, terkadang harus diselesaikan pada hari berikutnya. Selain itu, jumlah pekerjaan yang tidak sebanding dengan jumlah tenaga kerja turut memengaruhi semangat kerja karyawan.

Beberapa karyawan juga mengalami tekanan kerja akibat adanya tambahan proyek pekerjaan di luar tugas pokok yang harus diselesaikan secara bersamaan. Kondisi pekerjaan yang terus-menerus dan tidak pernah selesai, seperti pengelolaan kiriman barang yang harus segera diproses, juga berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental.

Dalam beberapa kondisi, peningkatan volume pekerjaan juga berdampak pada penurunan produktivitas kerja, terutama pada karyawan kurir yang harus menghadapi peningkatan jumlah kiriman namun tetap dituntut untuk mencapai target pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, faktor lingkungan kerja serta kondisi personal karyawan juga dapat mempengaruhi tingkat produktivitas kerja yang dihasilkan.

Berdasarkan fenomena empiris tersebut serta hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian, maka masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian mengenai pengaruh beban kerja terhadap produktivitas karyawan melalui kelelahan kerja sebagai variabel intervening masih relatif terbatas, terutama pada konteks organisasi layanan publik seperti perusahaan pos dan logistik.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan hasil yang beragam. Penelitian Risnaini & Wakhyuni, (2024) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan. Sebaliknya, penelitian Fatihah & Samsudin, (2025) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap produktivitas karyawan. Sementara itu, penelitian Adila *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas kerja, sedangkan penelitian Tadu *et al.* (2024) menemukan bahwa *Burnout* berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap produktivitas kerja. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja, kelelahan kerja, dan

produktivitas kerja masih belum konsisten sehingga perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada sektor layanan publik.

Selain itu, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen PT Pos Indonesia dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan pengelolaan beban kerja serta upaya pencegahan kelelahan kerja guna meningkatkan produktivitas karyawan secara berkelanjutan. Berdasarkan fenomena empiris di lapangan serta ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini difokuskan pada **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Melalui Kelelahan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pos Di Kota Tanjungpinang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka didapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Beban kerja karyawan pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang cenderung meningkat akibat penyederhanaan struktur organisasi, perangkapan tugas, serta fluktuasi volume kiriman yang tinggi pada periode tertentu sehingga berpotensi menimbulkan tekanan kerja bagi karyawan.
2. Kelelahan kerja (*Burnout*) berpotensi dialami oleh karyawan karena intensitas pekerjaan yang tinggi, tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang cepat, serta adanya tambahan tugas di luar pekerjaan utama yang harus diselesaikan secara bersamaan.
3. Produktivitas kerja karyawan berpotensi mengalami penurunan akibat meningkatnya beban kerja dan munculnya kelelahan kerja, sehingga

karyawan mengalami kesulitan dalam mempertahankan kinerja yang optimal dalam memenuhi target pelayanan yang telah ditetapkan organisasi.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti akan membatasi penelitian ini agar berfokus pada topik dan masalah agar tidak terlalu luas. Berikut adalah beberapa batasan masalah pada penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya membahas pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja karyawan melalui kelelahan kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang.
2. Variabel yang diteliti dibatasi pada:
 - a. *Workload* (Beban Kerja) sebagai variabel independen,
 - b. *Burnout* (Kelelahan Kerja) sebagai variabel intervening,
 - c. *Employee Productivity* (Produktivitas Karyawan) sebagai variabel dependen.
3. Objek penelitian dibatasi pada karyawan yang bekerja di Kantor Pos di Kota Tanjungpinang yang meliputi Kantor Pos Cabang Tanjungpinang dan Kantor Pos Cabang Pembantu di wilayah Tanjungpinang.
4. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh langsung Beban Kerja terhadap Produktivitas Kerja serta pengaruh tidak langsung melalui Kelelahan Kerja, tanpa memasukkan variabel lain seperti *job satisfaction*, *work environment*, atau *organizational support*.

5. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dalam periode penelitian yang telah ditentukan, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi pada saat penelitian dilakukan.

1.4 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka peneliti memfokuskan pembahasan pada perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Produktivitas Karyawan pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kelelahan Kerja pada karyawan Kantor Pos di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah Kelelahan Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Produktivitas Karyawan pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan melalui Kelelahan Kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan, penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kelelahan Kerja pada karyawan Kantor Pos di Kota Tanjungpinang.

3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Kelelahan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang.
4. Untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Produktivitas Karyawan melalui Kelelahan Kerja sebagai variabel intervening pada Kantor Pos di Kota Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara *Workload* (Beban Kerja), *Burnout* (Kelelahan Kerja), dan *Employee Productivity* (Produktivitas Karyawan).

Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai peran *Burnout* sebagai variabel intervening dalam menjelaskan mekanisme pengaruh *Workload* terhadap produktivitas kerja. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi empiris tambahan dalam konteks organisasi pelayanan publik, khususnya pada PT Pos Indonesia (Persero), yang selama ini masih relatif terbatas dikaji dibandingkan sektor swasta atau manufaktur.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Manajemen PT Pos Indonesia (Persero)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan pengelolaan beban

kerja yang lebih proporsional serta strategi pencegahan kelelahan kerja karyawan. Dengan memahami pengaruh *workload* dan *Burnout* terhadap produktivitas, manajemen dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan sekaligus menjaga kualitas layanan kepada masyarakat.

b. Bagi Karyawan Kantor Pos di Kota Tanjungpinang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas kerja, khususnya terkait beban kerja dan kelelahan kerja. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi karyawan untuk lebih memahami kondisi kerja yang dialami serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

c. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan produktivitas kerja, beban kerja, dan kelelahan kerja pada organisasi pelayanan publik atau BUMN di daerah. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, metode penelitian yang berbeda, maupun cakupan objek penelitian yang lebih luas.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara umum terdiri dari 5 bab, yang masing-masing bab disusun rinci dan sistematis yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tinjauan pustaka mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu yang mendukung, serta kerangka pemikiran yang menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian. Pada bagian akhir bab ini disajikan hipotesis penelitian yang akan diuji secara empiris.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai desain penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, teknik penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data. Selain itu, bab ini juga memuat pembahasan mengenai hasil penelitian dengan

mengaitkannya pada teori-teori yang ada dan penelitian terdahulu.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait maupun peneliti selanjutnya berdasarkan hasil penelitian.

