

**PENGARUH PENGAWASAN, MOTIVASI KERJA,
DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

DINDA SHARA HARUM FEBRIANI

NIM. 12010113140172

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2017

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Dinda Shara Harum Febriani

Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140172

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ S1 Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH PENGAWASAN, MOTIVASI
KERJA, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang
Ungaran)**

Dosen Pembimbing : Dr. Suharnomo, S.E., M.Si.

Semarang, 20 Desember 2017

Dosen Pembimbing



Dr. Suharnomo, S.E., M.Si

NIP. 19700722199821002


PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Dinda Shara Harum Febriani
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113140172
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PENGAWASAN, MOTIVASI KERJA,
DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang
Ungaran)
Dosen Pembimbing : Dr. Suharnomo, S.E., M.Si.

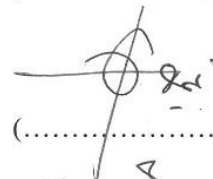
Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal: 29 Desember 2017

Tim Penguji


1. Dr. Suharnomo, S.E.,M.Si.


(.....)

2. Dra. Hj. Intan Ratnawati. M.Si


(.....)

3. Lala Irviana S.Sos, SE, MM


(.....)

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap”

(Al-Insyirah, 6-8)

**“Ngluruk Tanpa Bala, Menang Tanpa Ngasorake,
Sekti Tanpa Aji-Aji, Sugih Tanpa Bandha”**

Memilihlah dengan tanpa penyesalan.

Fall down six times, get up seven.

*Skripsi ini saya persembahkan
Untuk kedua orangtuaku tersayang,
“Bapak Subardi dan Ibu Sri Puji Rahayu”
Akhirnya selesai Ma, Pa...*

ABSTRAK

Di setiap perusahaan manapun, sumber daya manusia (SDM) memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting karena merupakan salah satu kontributor paling besar pengaruhnya dalam keberhasilan pencapaian tujuan suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari pengawasan, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi sebagai intervening.

Studi dilakukan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan Kantor Pos Ungaran dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebesar 50 responden. Variabel pengawasan, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal sebagai variabel independen, variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen, dan variabel komitmen organisasi sebagai variabel intervening. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Teknik analisis data menggunakan uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinan, uji F, uji t, dan uji sobel untuk menguji efek mediasi.

Hasil analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1.) pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, 2.) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, 3.) komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, 4.) pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 5.) motivasi kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 6.) komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan 7.) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,

Kata kunci: Pengawasan, Motivasi Kerja, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

In any company, human resources (HR) has a very important function and role because it is one of the most influential contributors in the success of a company. The purpose of this research is to analyze the influence of supervision, work motivation, and interpersonal communication on employee performance and organizational commitment as intervening.

The study was conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) Branch Ungaran. The data collected in this research is by distributing questionnaires to respondents who are employees of Ungaran Post Office and the sample used in this study is simple random sampling, with the number of samples of 50 respondents. Variables of supervision, work motivation, and interpersonal communication as independent variable, employee performance variable as dependent variable, and variable of organizational commitment as intervening variable. Data analysis method used is multiple regression analysis. Data analysis techniques use reliability test, validity test, classical assumption test, determinant coefficient test, F test, t test, and sobel test to test the mediation effect.

The results of the analysis of this study indicate that 1.) supervision has a positive and significant impact on organizational commitment, 2.) work motivation has positive and significant impact on organizational commitment, 3.) interpersonal communication has positive and significant impact on organizational commitment, 4.) organizational commitment have positive and significant influence on employee performance, 5.) supervision have positive and significant effect to employee's performance, 6.) work motivation does not have positive and significant effect to employee performance, and 7.) interpersonal communication have positive and significant influence to employee performance.

Keywords: Supervision, Work Motivation, Interpersonal Communication, Organizational Commitment, Employee Performance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengawasan, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Skripsi ini dapat dibuat tentunya atas bantuan dari berbagai pihak, baik dari keluarga, saudara, teman-teman, serta atas bimbingan dosen pembimbing. Skripsi ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan kita tentang bagaimana Pengaruh Pengawasan, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.

Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan ridho dan rahmatNya sehingga penulis diberikan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluargaku yang paling aku cintai. Khususnya Mama dan Papa yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, motivasi yang tiada henti. Kedua adikku dan penyemangatku, Figo dan Raul yang sangat aku sayangi. Kakakku, Mas Ade yang selalu memotivasi. Terimakasih banyak.

3. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dan sebagai dosen pembimbing yang memberikan banyak bantuan, saran, nasihat, dukungan, dan masukan yang sangat berguna untuk menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Idris, SE., M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, arahan, dorongan kepada penulis selama kuliah.
5. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
6. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, terimakasih atas ilmu yang diberikan.
7. HRD PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran, Bapak Nurcholis yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian, memberikan bantuan selama penelitian, memberikan masukan dan nasihat, serta banyak memberikan ilmu. Terimakasih juga untuk responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Untuk Luhur Ragana Putra Hendratno, terimakasih untuk selalu ada, setia menemani, menyemangati, memotivasi, dengan sabar mengajari dan memberi masukan dalam penyusunan skripsi.
9. Untuk sahabat-sahabat dan teman-temanku yang selalu menyemangati. Diah, Iva, Intan, Sani, Emma, Indah, Novian, Vinda, Nesia, Agres, Tasia, Vivi, Benna, Isna, Mezza, Dede, Tias, Melinda, Nova, Tika, Ima, Furi, Gita, Prima, Dinda Permata.

10. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa, dukungan, semangat, bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran para pembaca, agar penyusunan penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih baik. Demikian yang ingin disampaikan oleh penulis, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terimakasih

Semarang, 20 Desember 2017

(Dinda Shara Harum Febriani)

12010113140172

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	18
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	18
2.1.1.2 Indikator Kinerja Karyawan.....	19
2.1.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja.....	21
2.1.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	23
2.1.1.1 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan.....	24
2.3.1 Komitmen Organisasi.....	25
2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	25
2.1.3.1 Unsur-Unsur Komitmen Organisasi.....	26
2.1.4.1 Indikator Komitmen Organisasi.....	27
2.1.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	28

2.1.3	Pengawasan.....	31
2.1.3.1	Pengertian Pengawasan.....	31
2.1.3.2	Tujuan Pengawasan.....	32
2.1.3.3	Indikator Pengawasan.....	32
2.1.3.4	Jenis-Jenis Pengawasan.....	34
2.1.3.5	Teknik Pengawasan.....	35
2.1.4	Motivasi Kerja.....	36
2.1.4.1	Pengertian Motivasi Kerja.....	36
2.1.4.2	Teori Motivasi.....	37
2.1.4.3	Metode Motivasi.....	39
2.1.4.4	Jenis-Jenis Motivasi Kerja.....	40
2.1.4.5	Tujuan Motivasi Kerja.....	41
2.1.4.6	Indikator Motivasi Kerja.....	42
2.1.4.7	Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	43
2.1.5	Komunikasi Interpersonal.....	46
2.1.5.1	Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	46
2.1.5.2	Indikator Komunikasi Interpersonal.....	47
2.1.5.3	Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	50
2.1.5.4	Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	51
2.1.5.5	Komponan Komunikasi Interpersonal.....	52
2.2	Penelitian Terdahulu.....	55
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	58
2.3.1	Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Karyawan.....	58
2.3.2	Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.....	58
2.3.3	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan.....	59
2.3.4	Pengaruh Pengawasan terhadap Komitmen Organisasi.....	60
2.3.5	Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Komitmen Organisasi.....	61
2.3.6	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasi.....	61
2.3.7	Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	62
2.4	Kerangka Pemikiran.....	63
2.5	Hipotesis.....	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		65
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	65
3.1.1	Variabel Penelitian.....	65
3.1.2	Definisi Operasional.....	66
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	69

3.2.1	Populasi.....	69
3.2.2	Sampel.....	70
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	71
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	71
3.5	Metode Analisis Data.....	72
3.5.1	Uji Instrumen.....	72
3.5.1.1	Uji Validitas.....	72
3.5.1.1	Uji Reliabilitas.....	74
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	75
3.5.2.1	Uji Normalitas.....	75
3.5.2.2	Uji Multikolonieritas.....	76
3.5.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	77
3.5.2.3.1	Uji Glejser.....	78
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
3.5.4	Uji Hipotesis.....	80
3.5.4.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	80
3.5.4.2	Uji Statistik F.....	80
3.5.4.3	Uji t.....	81
3.5.4.4	Uji Efek Mediasi (Uji Sobel).....	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		83
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	83
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	83
4.1.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	84
4.1.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	86
4.1.1.3	Motto Perusahaan.....	86
4.1.1.4	Keyakinan Dasar.....	86
4.1.1.5	Nilai Dasar.....	87
4.1.1.6	Tugas Pokok.....	87
4.1.1.7	Tujuan Kantor Pos Ungaran 50500.....	87

4.1.1.8	Struktur Organisasi Perusahaan.....	88
4.2	Gambaran Umum Responden.....	89
4.2.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
4.2.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Golongan Usia.....	90
4.2.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	91
4.2.4	Karakteristik Reponden Berdasarkan Masa Kerja.....	92
4.3	Analisis Deskripsi Variabel.....	93
4.3.1	Analisis Indeks Variabel Pengawasan.....	96
4.3.2	Analisis Indeks Variabel Motivasi Kerja.....	97
4.3.3	Analisis Indeks Variabel Komunikasi Interpersonal.....	97
4.3.4	Analisis Indeks Variabel Komitmen Organisasi.....	99
4.3.5	Analisis Indeks Variabel Kinerja Karyawan.....	101
4.4	Pengujian Instrumen Data.....	102
4.4.1	Uji Validitas.....	102
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	104
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	105
4.5.1	Uji Normalitas.....	105
4.5.2	Uji Multikolineritas.....	109
4.5.3	Uji Heterokedastisitas.....	110
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	113
4.7	Pengujian Hipotesis.....	115
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi R^2	115
4.7.2	Uji Statistik F.....	116
4.7.3	Uji t.....	117
4.7.4	Uji Efek Mediasi (Uji Sobel).....	120
4.8	Pembahasan.....	124
4.8.1	Pengaruh Pengawasan Terhadap Komitmen Organisasi.....	124
4.8.2	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasi.....	125
4.8.3	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap	

Komitmen Organisasi.....	126
4.8.4 Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan.....	127
4.8.5 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	127
4.8.6 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan.....	130
4.8.7 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	131
4.8.8 Pengaruh Faktor Mediasi.....	131
BAB V PENUTUP.....	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	137
5.3 Saran.....	138
5.3.1 Implikasi Manajerial.....	138
5.3.2 Saran bagi Penelitian Mendatang.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....	141
LAMPIRAN A.....	145
LAMPIRAN B.....	147
LAMPIRAN C.....	156
LAMPIRAN D.....	168

DAFTAR TABEL

	<u>Halaman</u>
Tabel 1.1 Rincian Pencapaian Target Pendapatan 2016.....	10
Tabel 1.2 Rincian Pendapatan Pencapaian Kinerja 2016.....	11
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	55
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	67
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan Kantor Pos Ungaran.....	69
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Kuesioner.....	89
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Usia.....	90
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	91
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	92
Tabel 4.6 Angka Indeks Variabel Pengawasan.....	95
Tabel 4.7 Angka Indeks Variabel Motivasi Kerja.....	96
Tabel 4.8 Angka Indeks Variabel Komunikasi Interpersonal.....	98
Tabel 4.9 Angka Indeks Variabel Komitmen Organisasi.....	100
Tabel 4.10 Angka Indeks Variabel Kinerja Karyawan.....	101
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	103
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	104
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Model Kolmogrov-Smirnov Struktur 1.....	108
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Model Kolmogrov-Smirnov Struktur 1I.....	108
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolonieritas.....	110

Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Struktur I.....	112
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Struktur II.....	112
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Regresi Struktur I.....	113
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Regresi Struktur II.....	114
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktur I.....	115
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktur II.....	116
Tabel 4.22 Hasil Uji F Struktur I.....	116
Tabel 4.23 Hasil Uji F Struktur II.....	117
Tabel 4.24 Hasil Uji t Struktur I.....	118
Tabel 4.25 Hasil Uji t Struktur II.....	119

DAFTAR GAMBAR

	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Maslow.....	39
Gambar 2.2 Model Komunikasi Interpersonal.....	52
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Ungaran.....	88
Gambar 4.2 Grafik Histogram Struktur I.....	105
Gambar 4.3 Grafik Normal Plot Struktur I.....	106
Gambar 4.4 Grafik Histogram Struktur II.....	106
Gambar 4.5 Grafik Normal Plot Struktur II.....	107
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur I.....	111
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur II.....	111
Gambar 4.8 Hasil Uji Sobel I.....	121
Gambar 4.9 Hasil Uji Sobel II.....	122
Gambar 4.10 Hasil Uji Sobel III.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

	<u>Halaman</u>
Lampiran A Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian.....	145
Lampiran B Kuesioner Penelitian.....	147
Lampiran C Hasil Tabulasi Kuesioner.....	156
Lampiran D Output Hasil SPSS.....	168

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di setiap perusahaan manapun, sumber daya manusia (SDM) memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting karena merupakan salah satu kontributor paling besar pengaruhnya dalam keberhasilan pencapaian tujuan suatu perusahaan. Sumber daya manusia disini mencakup semua karyawan yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan tersebut. Dalam mencapai tujuannya, kinerja perusahaan sangat bergantung pada baik buruknya kinerja karyawannya. Artinya, jika kinerja karyawan pada perusahaan itu baik, maka tentunya akan berdampak positif bagi kinerja perusahaan, begitupun sebaliknya. Pada dasarnya kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil dari apa yang dicapai seorang karyawan dalam menjalankan fungsinya sesuai tanggung jawab yang sudah diberikan perusahaan kepadanya.

Faktor pendukung untuk terciptanya kinerja karyawan yang baik diperlukan komitmen organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi pada organisasinya, biasanya akan memberikan seluruh kemampuan dan keterampilannya untuk perusahaan tempat ia bekerja agar organisasi tersebut mencapai tujuannya dan berjalan kearah yang lebih baik lagi, dan tentunya juga berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja pada karyawan tersebut.

Menurut Robbins dan Coulter (2010), komitmen organisasi merupakan derajat dimana seorang karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi

tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotannya di dalam organisasi tersebut. Bisa disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan, serta pemberian dukungan penuh yang dilakukan karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja.

Jajang Adiftiya (2014) mengatakan terdapat beberapa alasan mengapa perusahaan perlu melakukan berbagai macam usaha untuk meningkatkan komitmen dalam diri karyawan untuk organisasinya. Usaha yang pertama yaitu, semakin tinggi komitmen karyawan pada organisasi, maka akan semakin tinggi juga usaha dan kemauan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Yang kedua, jika komitmen karyawan pada organisasinya meningkat, maka akan meningkat pula produktivitasnya. Dan yang ketiga, dengan adanya komitmen pada karyawan, maka akan berkurangnya tingkat turnover intention. Yang artinya, akan mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan perusahaan akibat terjadinya turnover intention.

Terdapat faktor lain yang menciptakan kinerja karyawan di suatu perusahaan itu meningkat, yaitu diantaranya pengawasan, motivasi kerja, dan komunikasi interpersonal. Pengawasan dalam penelitian ini mengacu pada kegiatan *controlling*. *Controlling* merupakan kegiatan penentuan apa yang akan dicapai perusahaan (standar), bagaimana pelaksanaannya, menilai bagaimana pelaksanaannya, dan bilamana diperlukannya tindakan korektif agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan yang sudah direncanakan, yaitu sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Dengan kata lain, *controlling* (pengawasan) adalah kegiatan yang berhubungan

dengan mengendalikan atau mengawasi setiap pekerjaan serta melakukan tindakan koreksi.

Menurut Nawawi (2005), pengawasan adalah proses pemantauan, pemeriksaan, dan evaluasi yang dilakukan atasan kepada karyawan untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan karyawan dalam melakukan pekerjaannya, dengan begitu atasan dapat memperbaiki dan memberi saran demi tercapainya tujuan perusahaan.

Melalui kegiatan pengawasan ini karyawan dapat diawasi dengan baik, sehingga mengurangi tingkat kesalahan karyawan dalam melakukan pekerjaannya yang pada akhirnya karyawan tersebut dapat meningkatkan komitmennya pada organisasi dan akan berdampak pula pada tercapainya kinerja karyawan secara maksimal.

Faktor penentu terciptanya kinerja karyawan yang kedua adalah motivasi kerja. Dalam mencapai tujuannya, perusahaan perlu melakukan sesuatu agar sumber daya manusianya mau bekerja semaksimal mungkin. Salah satu cara agar karyawan terdorong semangatnya dalam melakukan pekerjaannya adalah dengan memberikan motivasi.

Menurut Hasibuan (2014), motivasi kerja merupakan pemberian energi gerak yang menciptakan semangat kerja seseorang, pemberian dorongan agar memiliki kemauan untuk saling bekerja sama, dan tentunya membuat seseorang dapat bekerja secara efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan. Tujuan dari diberikannya motivasi pada karyawan adalah supaya karyawan

tersebut memiliki semangat kerja yang tinggi dan juga meningkatkan produktifitas perusahaan.

Hasil dari pemberian motivasi yang diberikan atasan kepada karyawannya secara terus menerus akan menciptakan hubungan yang baik diantara mereka. Karyawan yang diberikan dorongan berupa motivasi akan merasa bahwa hasil dari jerih payah mereka dihargai, mereka akan merasa diperhatikan oleh atasan, serta merasa dilibatkan dalam kegiatan organisasi yang kemudian akan menimbulkan komitmen karyawan tersebut pada organisasinya.

Menurut Mar'at (2000), komitmen karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti motivasi, kompensasi, pelatihan, semangat kerja, iklim kerja sama, fungsi pemimpin, dan konflik yang terjadi didalam sebuah perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan bekerja dengan giat, bekerja dengan semangat agar kinerjanya meningkat, dan tetap bertahan di perusahaan.

Seperti yang dikatakan Hunt and Morgan (1994) dalam Sopiah (2008) bahwa seorang karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi, ia memiliki kepercayaan dan menerima tujuan serta nilai-nilai organisasi, berkeinginan untuk mewujudkan tujuan organisasi, dan memiliki keinginan yang kuat untuk tetap bertahan sebagai karyawan di perusahaan tersebut tanpa ada niatan untuk keluar sedikitpun.

Karyawan yang berkomitmen sudah pasti akan bertindak loyal terhadap organisasinya dengan memberikan ide-ide dan usaha yang maksimal supaya kinerjanya meningkat. Karyawan yang kinerjanya tinggi akan sangat memudahkan organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Menurut Amstrong dan Baron dalam

Wibowo (2007), kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang berhubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Terakhir, faktor penentu terciptanya kinerja karyawan yang ketiga adalah komunikasi interpersonal. Di dalam kehidupannya, manusia itu harus saling berkomunikasi. Artinya, seseorang memerlukan orang lain atau bahkan kelompok untuk saling berinteraksi. Di dalam dunia kerja pun, komunikasi sangat dibutuhkan dalam hal memelihara motivasi dengan cara atasan memberikan penjelasan ke para karyawan tentang apa yang harus dilakukannya, bagaimana cara menyelesaikannya, seberapa baik karyawan itu dalam melakukan pekerjaannya, memberitahu apa yang dapat dilakukan karyawan agar meningkatkan kinerjanya saat kinerja karyawan itu tidak memenuhi standar, dan masih banyak lagi.

Komunikasi di dalam organisasi harus dilihat dari tiga sisi. Sisi pertama merupakan komunikasi antara atasan dengan bawahan. Komunikasi sisi kedua yaitu antara sesama rekan kerja. Dan sisi ketiga yaitu antara bawahan dengan atasan. Komunikasi ini berguna untuk memelihara hubungan di dalam lingkungan perusahaan, juga dapat saling bekerja sama, saling membantu, saling berinteraksi satu sama lainnya. Pelaksanaan dan penerapan komunikasi yang efektif dapat memicu semangat dan meningkatkan kinerja para karyawan. Apabila terciptanya komunikasi yang baik di dalam lingkungan perusahaannya, maka akan meningkat pula kinerja para karyawannya sehingga tujuan organisasi pun akan mudah dicapai.

Pendapat yang dijelaskan oleh Suharsono (2013) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang menyangkut diantara dua orang atau lebih dan timbal baliknya dapat diketahui secara langsung. Semakin banyak orang yang terlibat didalam komunikasi tersebut, maka akan bertambahnya pula presepsi dari masing masing individu yang menciptakan komunikasi itu menjadi semakin kompleks.

Kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat bergantung pada bagaimana kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan manajer supaya meningkatkan keterikatan para karyawannya pada organisasinya. Seperti yang dikatakan Brunetto dan Farr-Wharton (2004), *“in an era of apparent constant change and “erosion of corporate loyalty” interpersonal communication skills in managers are vital to promoting employee attachment to the organization”* (dalam Matin, Jandaghi, Karimi, dan Hamadizeh, 2010). Yang dapat dijelaskan bahwa, di mana era perubahan konstan dan erosi terhadap loyalitas perusahaan jelas terjadi, keterampilan komunikasi interpersonal manajer sangat penting untuk meningkatkan keterikatan karyawan pada organisasinya

Hubungan antar variabel tersebut dilatar belakanginya oleh penelitian terdahulu dengan hasil berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Jajang Adiftiya (2014) menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jadi, semakin karyawan itu mempunyai komitmen pada organisasinya, maka semakin meningkat pula kinerja karyawannya. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tetra

Hidayati dan Rahmawati (2015), mereka menemukan bahwa komitmen organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Regina Amanda (2016) menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengawasan yang dilakukan atasan kepada para karyawan, maka akan pula meningkatkan kinerja pada karyawannya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Fitria, Merry Muspita Dyah Utami, dan Ridwan Iskandar (2015) menemukan bahwa pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Maryam Azar dan Ali Akbar Shafighi (2013) menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Semakin besar motivasi yang diberikan atasan kepada karyawan, maka semakin meningkat pula kinerja pada karyawannya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan Adeyinka Tella (2007) menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dan penelitian terdahulu yang dilakukan Ronald Sukwadi dan Yonathan (2014) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Jadi semakin terjalin dengan baik komunikasi interpersonalnya, maka semakin meningkat pula kinerja pada karyawannya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudarto, Suwardi Lubis, dan Paidi Hidayat (2009) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Perbedaan hasil dari penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa masih adanya peluang untuk meneliti variabel-variabel tersebut. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, bahwa penelitian ini mengintegrasikan Pengawasan, Motivasi Kerja, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi, dan Kinerja Karyawan dalam satu model penelitian. Maksud dari penggabungan ini ialah untuk mendapatkan gambaran-gambaran yang lebih jelas terkait dengan interaksi antara variabel-variabel tersebut.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dimana merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang pengiriman barang yang terletak di Kabupaten Semarang tepatnya di Ungaran. Awalnya, PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman, dan merupakan salah satu perusahaan yang mampu bertahan ditengah persaingan bisnis pengiriman barang di era sekarang.

Untuk menghadapi banyaknya persaingan, PT. Pos Indonesia (Persero) banyak mengalami perubahan. Berbagai inovasi terus dilakukan oleh perusahaan ini, diantaranya pembangunan *Postshop* yang merupakan pengembangan bisnis ritel yang diharapkan mampu merubah pandangan masyarakat mengenai Kantor Pos konvensional menjadi Kantor Pos modern dengan layanan *one stop shopping*, yaitu *Postal Service*. *Postal Service* dapat berupa layanan pengiriman surat, paket-paket, jasa pengiriman uang, penjualan *Postan items* (seperti: materai, prangko, dan lain-lain), dan juga layanan *Online Shopping*. Tidak hanya itu, PT. Pos Indonesia (Persero) mengikuti perkembangan jaman dengan menyediakan layanan *e-commerce*, myPos, dan m-pospay.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Nurcholis selaku manajer HRD di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran yang menjadi objek penelitian ini, mengungkapkan bahwa sistem pengawasan di Kantor Pos Ungaran adalah terstruktur. Yang mana didalam pengawasan internal, pelaksana dalam mengerjakan pekerjaannya diawasi langsung oleh supervisor atau manajer, dan manajer dalam mengerjakan tugasnya diawasi langsung oleh kepala cabang. Periode pengawasan tersebut dilakukan sekali dalam sebulan. Selain itu, setiap satu tahun sekali kantor pos cabang juga diawasi oleh Satuan Pengawasan Internal (SPI). SPI mengawasi sejauhmana pelaksanaan pengawasan yang dilakukan kepala kantor maupun manajernya dikantor cabang.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran terus memberikan motivasi kerja agar tetap berkomitmen dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja para karyawan-karyawannya, serta lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Karna di era sebelumnya, PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan pemain tunggal. Dimana perusahaan ini menduduki zona nyaman yang tidak memiliki pesaing-pesaing bisnis. Namun, semakin bergantinya tahun, pesaing banyak bermunculan yang mengakibatkan PT. Pos Indonesia (Persero) kaget dengan situasinya. Situasi ini menyebabkan berbagai permasalahan, salah satunya mengena kinerja PT. Pos Indonesia (Persero) yang menurun.

Tabel 1.1
Rincian Pencapaian Target Pendapatan PT. Pos Indonesia Cabang Ungaran
Periode Tahun 2016

NO	KONTRIBUTOR	PENDAPATAN (Rp)	PROSENTASE
1	Kantor Pos Cabang	4.413.366.598,-	40%
2	Loket	1.565.790.964,-	14%
3	Pemasaran	5.751.774.006,-	46%
JUMLAH		11.730.931.568,-	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2016, PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran mencapai target pendapatan yaitu sebesar Rp 11.730.931.568,00. Selanjutnya, untuk mencapai target yang telah ditetapkan pihak Kantor Regional VI Jateng – DIY, untuk Kantor Pos Ungaran 50500 ditahun 2017 ini yaitu sebesar Rp 16.148.735.046,00 maka perlunya upaya dan usaha untuk mewujudkannya dengan menyusun serta menetapkan Rencana Strategis (renstra) dan Program Kerja (proker), yang diberikan melalui petunjuk dan pelaksanaannya berupa program aksi. Namun, dalam mencapai target pendapatan, Kantor Pos Cabang Ungaran mengalami ketidak stabilan tiap bulannya.

Tabel 1.2
Rincian Pendapatan Pencapaian Kinerja PT. Pos Indonesia Cabang Ungaran
Tahun 2016

NO	BULAN	PENDAPATAN (Rp)	KETERANGAN
1	Januari	338.829.159	-
2	Februari	381.769.687	Meningkat
3	Maret	358.742.744	Menurun
4	April	363.010.145	Meningkat
5	Mei	370.978.230	Meningkat
6	Juni	385.473.254	Meningkat
7	Juli	283.829.308	Menurun
8	Agustus	378.359.081	Meningkat
9	September	343.692.860	Menurun
10	Oktober	398.024.870	Meningkat
11	November	404.167.424	Meningkat
12	Desember	406.489.935	Meningkat
JUMLAH		4.413.366.598	-

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

Pada Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa pendapatan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran tahun 2016 mengalami naik turunnya jumlah pendapatan perbulannya. Peningkatan pendapatan ini lebih banyak daripada tingkat penurunannya, meski begitu pencapaian kinerja karyawannya dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat memenuhi standar target yang telah ditetapkan

perusahaan. Penurunan yang terjadi pada bulan Maret, Juli, dan September ini bisa disebabkan oleh banyak faktor. Faktor internal maupun faktor eksternal. Dimana faktor internalnya disebabkan karena kinerja dari para karyawan kurang maksimal, dalam hal pelayanan maupun pengirimannya. Yang mana akan berdampak pada faktor eksternal yaitu keberalihan masyarakat ke cara pengiriman yang lainnya (pesaing), yang akan mengurangi jumlah pendapatan perusahaan itu sendiri.

Dari permasalahan yang terjadi, banyak faktor yang menjadi penyebabnya. Misalnya faktor pengawasan, motivasi kerja, komunikasi interpersonal, dan komitmen organisasi. Bapak Nurcholis yang menjadi HRD PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran mengatakan bahwa faktor pengawasan sangat mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi dan juga mempengaruhi kinerja karyawannya. Dalam melakukan tugasnya dalam hal pengawasan pada bawahannya, pak Nurcholis juga memberikan arahan dan perbaikan jika karyawannya melakukan kekeliruan disaat mengerjakan pekerjaannya. Hal ini dilakukan agar karyawan tersebut dikemudian hari tidak melakukan kesalahan yang merugikan perusahaan.

Selanjutnya, Bapak Nurcholis juga mengatakan bahwa faktor motivasi kerja juga sedikit banyak mempengaruhi karyawan, baik untuk komitmen organisasi maupun kinerja karyawan. Karena di Kantor Pos Cabang Ungaran ini walaupun setiap karyawan diberikan motivasi seperti hak cuti tahunan dan mendapatkan uang cuti, seluruh karyawan tidak pernah mengambilnya dan justru memilih tetap berangkat bekerja.

Sedangkan dari segi komunikasi interpersonal sendiri sangat mempengaruhi komitmen organisasi dan kinerja karyawan. Karna menurut Bapak Nurcholis, komunikasilah yang sangat penting dalam menjalankan sesuatu. Justru menurutnya, di Kantor Pos Cabang Ungaran inilah komunikasi antar atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan, ataupun atasan dengan bawahan sangatlah cair dan tidak kaku. Di sini selalu membiasakan mengkomunikasikan segala sesuatu, baik itu terkait pekerjaan, maupun cerita sehari-hari.

Selain itu, komitmen organisasi juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Pak Nurcholis berpendapat bahwa komitmen merupakan suatu niatan. Jika segala sesuatu tidak dilakukan dengan awalan niat, maka tidak akan berjalan dengan sungguh-sungguh apalagi lancar. Sama halnya dengan komitmen karyawan terhadap Kantor Pos Cabang Ungaran ini, jika karyawan memiliki komitmen tinggi pada Kantor Pos ini, maka ia akan bersungguh-sungguh dalam bekerja dan tidak akan meninggalkan perusahaan. Dan kenyataannya karyawan di Kantor Pos Cabang Ungaran tidak pernah ada yang ditinggalkan karyawannya. Karna setiap karyawan memiliki niat dan bersungguh-sungguh, maka berdampak pada hasil kerja yang mereka lakukan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PENGAWASAN, MOTIVASI KERJA, DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN**

KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat diketahui bahwa adanya permasalahan yang dilihat dari penelitian-penelitian terdahulu terkait dengan variabel-variabel yang diteliti di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran.

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengawasan berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran?
3. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap komitmen organisasi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran?
4. Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran?
6. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran?

7. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dijabarkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh pengawasan terhadap komitmen organisasi.
2. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap komitmen organisasi.
3. Untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi.
4. Untuk menguji pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.
7. Untuk menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat praktis

Data penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan perusahaan khususnya dibidang MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) mengenai

Pengaruh Pengawasan, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan informasi bagi pihak lain yang membutuhkan manfaat dari masalah tersebut, apabila ingin mempelajari mengenai Pengaruh Pengawasan, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening.

3. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk dapat mengetahui isi penelitian ini, maka secara singkat akan disusun dalam 5 bab, yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Di Dalam bab ini akan dijelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti, definisi operasional, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai deskripsi obyek penelitian, analisis data, serta inteprestasi hasil dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan penelitian yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dalam pembahasan juga mengenai keterbatasan serta saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti hal yang sama.