



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi UNGGUL

SK BAN-PT No.1842/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/V/2023

Pengaruh Sikap Umum mengenai Kecerdasan Buatan (*General Attitude towards Artificial Intelligence*) terhadap Niat untuk terus menggunakan (*Continuance Intention*) Kecerdasan Buatan pada Pekerja di Indonesia

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh

Mikael Wahyuaji Pranantoro

6081801182

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi UNGGUL

SK BAN-PT No.1842/SK/BAN-PT/AK-PNB/S/V/2023

Pengaruh Sikap Umum mengenai Kecerdasan Buatan (*General Attitude towards Artificial Intelligence*) terhadap Niat untuk terus menggunakan (*Continuance Intention*) Kecerdasan Buatan pada Pekerja di Indonesia

Skripsi

Oleh

Mikael Wahyuaji Pranantoro

6081801182

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com., MBA.,M.Phil

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Mikael Wahyuaji Pranantoro
Nomor Pokok : 6081801182
Judul : Pengaruh Sikap Umum mengenai Kecerdasan Buatan (*General Attitude towards Artificial Intelligence*) terhadap Niat untuk Terus Menggunakan (*Continuance Intention*) Kecerdasan Buatan pada Pekerja di Indonesia

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 4 Juli 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si.


: _____

Sekretaris

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil


: _____

Anggota

Adrianus Tirta, S.E., M.M.


: _____

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama : Mikael Wahyuaji Pranantoro
Nomor Pokok Mahasiswa : 6081801182
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil. (20040232) Pembimbing Tunggal
Hari dan tanggal ujian skripsi : Kamis, 4 Juli 2024
Judul (Bahasa Indonesia) : Pengaruh Sikap Umum mengenai Kecerdasan Buatan (General Attitude towards Artificial Intelligence) terhadap Niat untuk terus menggunakan (Continuance Intention) Kecerdasan Buatan pada Pekerja di Indonesia
Judul (Bahasa Inggris) : The Influence of General Attitude towards Artificial Intelligence on intention to continue using AI among Workers in Indonesia

1. Perbaiki Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia)

Judul (Bahasa Inggris)

2. Perbaiki Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) :
perbaiki cara penulisan sesuai pedoman

3. Perbaiki di Bab 1

4. Perbaiki di Bab 2

5. Perbaiki di Bab 3

6. Perbaiki di Bab 4 tulis analisis sebagai tendensi dari sudut pandang positif

7. Perbaiki di Bab 5

Bandung, 13 April 2024

Ketua Program Studi,

kaprodi_jab.fisip@unpar.ac.id
7/4/2024 9:06:14

Adrianus Tirta, S.E., M.M

Penguji,

marihot@unpar.ac.id
7/4/2024 8:59:30

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si.

Penguji (Pembimbing),

agus_gun@unpar.ac.id
7/4/2024 8:53:17

Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M. Phil.

Penguji,

adrianus.tirta@unpar.ac.id
7/4/2024 8:37:42

Adrianus Tirta, S.E., M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mikael Wahyuaji Pranantoro
NPM : 6081801182
Program Studi : Administrasi Bisnis Program Sarjana
Judul : Pengaruh Sikap Umum mengenai Kecerdasan Buatan (*General Attitude towards Artificial Intelligence*) terhadap Niat untuk terus menggunakan (*Continuance Intention*) Kecerdasan Buatan pada Pekerja di Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 19 Juni 2024



Mikael Wahyuaji Pranantoro

ABSTRAK

Nama : Mikael Wahyuaji Pranantoro
NPM : 6081801182
Judul : Pengaruh Sikap Umum Mengenai Kecerdasan Buatan (*General Attitude towards Artificial Intelligence*) terhadap Niat untuk Terus Menggunakan (*Continuance Intention*) Kecerdasan Buatan pada Pekerja di Indonesia

Kecerdasan buatan sudah banyak masuk dan berkembang di Indonesia, khususnya di kota besar. Banyak organisasi yang sudah menggunakan dan bahkan mengembangkan sistem kecerdasan buatan. Terlihat jelas dari sektor perdagangan dan perbankan sudah mengimplementasikan teknologi tersebut. Akan tetapi, perkembangan kecerdasan buatan menimbulkan pro dan kontra karena sebagian masyarakat merasa diuntungkan, sedangkan sebagian lainnya merasa dirugikan. Faktor yang menjadi perdebatan tersebut adalah mau atau tidaknya individu mengikuti perkembangan zaman, persepsi kegunaan teknologi tersebut, dan tingkat kepercayaan individu dalam menyikapinya.

Penelitian ini memuat tentang bagaimana masyarakat menyikapi perkembangan kecerdasan buatan yang ada di Indonesia. Apakah masyarakat ingin menggunakan kecerdasan buatan tersebut atau malah baru mengetahui tentang teknologi ini. Kemudian, apakah mereka ingin menerapkan pada kehidupan sehari - hari atau bahkan mengembangkannya. Semua tergantung dari besar atau kecilnya pengaruh yang mereka dapatkan dari perkembangan kecerdasan buatan. Semakin besar teknologi ini memberikan manfaat, maka niat masyarakat untuk terus menggunakannya juga semakin besar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat. Data yang terkumpul diolah menggunakan uji statistik. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa sikap umum terhadap artificial intelligence tidak berpengaruh terhadap continuance intention.

Kata Kunci: *Sikap umum terhadap skala kecerdasan buatan, niat berkelanjutan, kecerdasan buatan, implementasi di Indonesia.*

ABSTRACT

Name : Mikael Wahyuaji Pranantoro

Student ID : 6081801182

Title : *The Influence of General Attitude towards Artificial Intelligence on Intention to Continue Using AI among Workers in Indonesia*

Artificial intelligence has significantly entered and developed in Indonesia, especially in major cities. Many organizations have already adopted and even developed artificial intelligence systems. It is evident that the trade and banking sectors have implemented this technology. However, the development of artificial intelligence has generated both pros and cons, as some people feel benefited while others feel disadvantaged. The factors under debate include individuals' willingness to keep up with the times, their perception of the usefulness of the technology, and their level of trust in addressing it.

This research focuses on how society perceives the development of artificial intelligence in Indonesia. Do people want to use artificial intelligence, or are they just becoming aware of this technology? Furthermore, do they want to apply it in their daily lives or even develop it further? Everything depends on the extent of the influence they receive from the development of artificial intelligence. The greater the benefits this technology provides, the stronger the intention of the society to continue using it.

This study used quantitative methods through a questionnaire survey. The gathered data was analyzed using statistical tests. The results of these tests revealed that general attitudes towards artificial intelligence do not influence continuance intention.

Keywords: General Attitude toward Artificial Intelligence Scale (GA AIS), Continuance Intention, Artificial Intelligence, Implementation in Indonesia

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Sikap Umum mengenai Kecerdasan Buatan (*General Attitude towards Artificial Intelligence*) terhadap Niat untuk terus menggunakan (*Continuance Intention*) Kecerdasan Buatan pada Pekerja di Indonesia dengan baik. Penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi syarat kelulusan dalam jenjang pendidikan Strata satu (SI) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Penulis menyadari bahwa terdapat banyak pihak yang berkontribusi bagi penulis selama proses penyusunan penelitian ini, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Orang tua dan adik penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis. Semoga penyelesaian skripsi ini dapat membanggakan orang tua dan motivasi bagi adik-adik untuk menyelesaikan studinya.
2. Keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan fasilitas, doa, dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com., MBA.,M.Phil selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan arahan kepada penulis.
4. Ibu Angela Caroline, S.AB., M.M. sebagai dosen yang selalu bersedia membantu mendampingi dan juga memberikan tinjauan, hingga motivasi dalam proses penulisan skripsi ini sehingga substansi penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Teman-teman terdekat penulis semasa melakukan masa penulisan skripsi yang selalu memotivasi satu sama lain.
6. Teman-teman bimbingan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selalu saling membantu satu sama lain.
7. Teman-teman kuliah penulis semasa berkuliah di Program Studi Administras Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
8. Teman-teman terdekat penulis baik saat kecil, SMP, SMA, maupun teman bermain penulis diluar sekolah.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	8
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang Masalah.....	9
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
BAB 2 KAJIAN TEORI DAN METODOLOGI	14
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Theory of Planned Behaviour (TPB).....	14
2.1.2 General Attitude towards Artificial Intelligence (GAAI).....	15
2.1.3 Continuance Intention (CI).....	16
2.1.4 Hubungan GAAI dengan CI.....	16
2.2 Metodologi Penelitian.....	17
2.2.1 Jenis Penelitian.....	17
2.2.2 Metode Penelitian.....	17
2.2.3 Model Penelitian.....	18
2.2.4 Populasi dan Sampel.....	19
2.2.5 Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	20
2.2.5.1 Skala Penelitian.....	20
2.2.5.2 Operasional Variabel.....	20
2.2.6 Teknik dan Proses Pengumpulan Data.....	24
2.2.7 Teknik Analisis Data.....	25
2.2.7.1 Uji Validitas.....	25
2.2.7.2 Uji Reliabilitas.....	25
2.2.7.3 Uji Normalitas.....	25
2.2.7.4 Uji Heteroskedastisitas.....	26
2.2.7.5 Uji Linearitas.....	26
2.2.7.6 Uji Regresi Linier Sederhana.....	26
2.2.7.7 Uji Hipotesis.....	27
2.2.7.8 Uji Koefisien Determinasi.....	27
2.2.8 Distribusi Frekuensi.....	27

2.2.8.1 Perhitungan GAAI Positif.....	27
2.2.8.2 Perhitungan GAAI Negatif.....	28
2.2.8.3 Perhitungan CI.....	29
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
3.1 Hasil Penelitian.....	31
3.1.1 Karakteristik Responden.....	31
3.1.2 Uji Validitas.....	35
3.1.3 Uji Reliabilitas.....	37
3.1.4 Uji Normalitas.....	38
3.1.5 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.1.6 Uji Linearitas.....	39
3.1.7 Uji Regresi Linier Sederhana.....	40
3.1.8 Uji Hipotesis.....	41
3.1.9 Uji Koefisien Determinasi.....	42
3.1.10 Distribusi Frekuensi.....	43
3.1.11 Ringkasan Hasil Wawancara.....	46
3.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
BAB 4 KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN IMPLIKASI.....	50
4.1 Kesimpulan.....	50
4.2 Rekomendasi dan Implikasi.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keterangan Skala Penelitian.....	24
Tabel 2.2 Operasional Variabel GAAI Positif.....	24
Tabel 2.3 Operasional Variabel GAAI Negatif.....	26
Tabel 2.4 Operasional Variabel CI.....	27
Tabel 2.5 Distribusi Frekuensi GAAI Positif.....	32
Tabel 2.6 Distribusi Frekuensi GAAI Negatif.....	33
Tabel 2.7 Distribusi Frekuensi CI.....	34
Tabel 3.1 Profil Responden berdasarkan Tahun Kelahiran.....	35
Tabel 3.2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 3.3 Profil Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir.....	36
Tabel 3.4 Profil Responden berdasarkan Kemahiran Penggunaan Teknologi.....	37
Tabel 3.5 Profil Responden berdasarkan Skala Organisasi.....	38
Tabel 3.6 Profil Responden berdasarkan Bidang Usaha.....	38
Tabel 3.7 Uji Validitas GAAIS menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	39
Tabel 3.8 Uji Validitas CI menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	40
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas GAAIS menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	41
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas CI menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	42
Tabel 3.11 Uji Normalitas menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	42
Tabel 3.12 Uji Heteroskedastisitas menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	43
Tabel 3.13 Uji Linearitas menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	43
Tabel 3.14 Uji Regresi Linier Sederhana menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	44
Tabel 3.15 Uji Hipotesis menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	45
Tabel 3.16 Uji Koefisien Determinasi menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	46
Tabel 3.17 Distribusi Frekuensi GAAIS menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	47
Tabel 3.18 Distribusi Frekuensi CI menggunakan SPSS yang dilakukan peneliti.....	49
Tabel Pertanyaan Kuesioner.....	58
Tabel Jawaban Responden.....	61
Tabel Demografi Responden.....	61
Tabel Demografi Bisnis.....	65
Tabel Continuance Intention.....	69
Tabel Hasil Wawancara.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model TPB.....	20
Gambar 3.1 Rumus Regresi Linier Sederhana.....	46

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang terjadi pada negara berkembang sangat berpengaruh terhadap perekonomian negara tersebut. Secara signifikan yang sangat mendukung perekonomian tersebut adalah pengurangan biaya pada pihak perbankan dengan penggunaan fasilitas online banking. Jika profit pada bank terus meningkat, investor juga tidak ragu dalam menyuntikkan dana untuk melakukan investasi. Hal tersebut meningkatkan profit perbankan terutama pada bank negara untuk meningkatkan pemasukan bagi negara (Nguyen et al., 2023). Salah satu bentuk online banking adalah pemanfaatan m - banking yang merupakan pengembangan dari AI.

Indonesia merupakan negara berkembang yang sudah pesat dalam perkembangan teknologi. Sebagai contoh, Indonesia sudah mengadopsi kecerdasan buatan, salah satunya adalah *voice assistant* (VA) yang bekerja sebagai *machine learning*. Pada beberapa kasus, VA sangat membantu masyarakat dalam memberikan perintah pencarian, di sisi lain terdapat masalah etika pada teknologi tersebut. Masalah etika tersebut adalah pada gender stereotype, dan generalisasi umur pengguna (Arifin et al., 2021). Pengaruhnya adalah pada sikap individu dalam menggunakan AI yang dipengaruhi oleh faktor sosial (Vasiljeva et al., 2021).

Efek lain dari penggunaan AI adalah membantu meningkatkan profit perusahaan, oleh karena itu perlu untuk mengetahui sikap seseorang terhadap AI (Nguyen et al., 2023). AI dapat mendorong seseorang untuk memberikan informasi pribadi yang berguna untuk perusahaan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk integrasi pada strategi pemasaran perusahaan.

Dampaknya, perusahaan dapat mengetahui perilaku masyarakat terhadap AI untuk meningkatkan profit dalam konteks pemasaran (Kronemann et al., 2023).

AI dianggap penting untuk meningkatkan profit perusahaan, maka perlu untuk diteliti lebih lanjut. Salah satu faktor utama dalam penggunaan AI adalah kepuasan pengguna. Apabila penggunaan AI dirasa menguntungkan, maka pengguna tersebut akan terus menggunakannya, begitu juga sebaliknya. Perlunya untuk mempertahankan penggunaan AI secara berkelanjutan supaya perusahaan dapat memahami sikap individu untuk mengatur strategi dalam peningkatan profit (Dhiman et al., 2023).

Dengan demikian, sikap umum seseorang terhadap AI dapat meningkatkan profit suatu negara dari peningkatan ekonomi perusahaan. Sikap umum terhadap AI dapat memengaruhi niat untuk menggunakan secara terus menerus. Apabila individu merasa terbantu, maka mereka akan terus menggunakan teknologi berbasis AI. Oleh sebab itu, penelitian ini akan meneliti terkait pengaruh sikap umum individu mengenai AI terhadap niat untuk terus menggunakan AI.

1.2 Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah pada bagian sebelumnya, terdapat beberapa poin yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Fokus utama untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Bagaimana para pekerja yang ada di Indonesia secara umum menyikapi fenomena perkembangan kecerdasan buatan?
- Bagaimana niat para pekerja yang ada di Indonesia untuk terus menggunakan kecerdasan buatan?

- Bagaimana sikap para pekerja di Indonesia secara umum terhadap niat untuk terus menggunakan kecerdasan buatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari identifikasi masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Mengetahui sikap umum pekerja di Indonesia terkait fenomena perkembangan kecerdasan buatan.
- Mengetahui niat para pekerja di Indonesia dalam menggunakan kecerdasan buatan.
- Mengetahui pengaruh sikap umum para pekerja di Indonesia terhadap niat untuk terus menggunakan kecerdasan buatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi beberapa pihak, diantaranya :

- Penulis

Manfaat dari penelitian ini adalah menambah ilmu pengetahuan baru mengenai pengaruh GAAIS terhadap CI. Di samping itu, penulis juga mendapat wawasan tentang bagaimana sikap individu terhadap niat untuk menggunakan kecerdasan buatan. Di dalam sikap individu tersebut juga terkandung sebab akibat dari perilaku yang dilakukan secara terencana, yang merupakan sedikit wawasan tentang psikologi dalam pekerjaan dan cara pemanfaatannya. Penulis juga menambah pengalaman dan wawasan terkait cara membuat karya ilmiah yang terstruktur dan berdasarkan fakta. Sehingga penulis dapat

menghasilkan tugas akhir skripsi untuk menunjang kelulusan studi di Universitas Katolik Parahyangan.

- Perusahaan di Indonesia

Bagi perusahaan, manfaat yang diharapkan adalah perusahaan dapat merencanakan dan atau mengantisipasi efek samping yang diberikan dari berkembangnya kecerdasan buatan. Perusahaan juga dapat mengetahui secara umum sikap dan tindakan dari pekerja yang ada di Indonesia terhadap niat untuk terus menggunakan kecerdasan buatan. Informasi dari penelitian ini juga dapat digunakan untuk merencanakan strategi yang cocok untuk menghadapi perkembangan kecerdasan buatan kedepannya.

- Pihak lain

Masyarakat diharapkan mendapat wawasan dan informasi terkini tentang bagaimana para pekerja di Indonesia menyikapi perkembangan teknologi. Diharapkan juga dengan membaca tulisan ini, masyarakat dapat merespon secara positif perkembangan teknologi ini dan dapat memanfaatkannya dengan bijak. Sehingga masyarakat mendapatkan inspirasi dan keterbukaan pikiran dalam pemanfaatan kecerdasan buatan untuk kehidupan sehari - hari.

1.5 Sistematika Penelitian

Tulisan ini terdiri dari 4 bab yang dibagi secara sistematis sesuai dengan cara penulisan literatur ilmiah. Dalam bab tersebut, berisi juga beberapa sub - bab yang menjelaskan masing - masing bagian secara terstruktur.

Bab 1

Bagian ini menjelaskan dasar dilakukannya penelitian ini, serta tujuan penulis dalam membuat penelitian ini. Dasar - dasar tersebut berisi tentang fenomena dan beberapa rumusan masalah untuk diteliti. Garis besar dari penelitian ini juga terdapat pada bagian ini.

Bab 2

Bagian ini menjelaskan dasar - dasar teori yang menunjang penelitian ini berdasarkan pendapat para ahli. Terdapat berbagai macam literatur dari jurnal dan buku dalam bagian ini. Kerangka penulisan dan metode penelitian pada bagian ini juga menjelaskan sistematika dari penelitian ini.

Bab 3

Pada bagian ini terdapat hasil dari pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai subjek dari penelitian. Kemudian ada hasil dari pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dan SPSS. Bagian ini juga memuat hasil analisis peneliti dan diskusi untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

Bab 4

Bagian ini berisi tentang kesimpulan, implikasi, dan rekomendasi untuk penelitian mendatang. Bagian ini adalah bagian terakhir yang menjadi ringkasan dari seluruh temuan pada penelitian ini.