



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pasar Teknologi Informasi (TI) terdiri dari penjualan layanan teknologi informasi serta barang terkait entitas pada organisasi seperti perangkat keras komputer, telekomunikasi dan produk perangkat lunak. Peralihan digital dan teknologi pada industri 4.0 telah menciptakan jalan baru untuk pertumbuhan industri yang berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia. Berbagai model bisnis berbasis digital terus berkembang dan didirikan di Indonesia. Dengan hampir semua bisnis kini mengintegrasikan penggunaan teknologi secara strategis dalam budaya dan cara kerjanya.

Perkembangan TIK di Indonesia juga selaras pada pembentukan PPRI No 14 pada tahun 2015 mengenai Rencana Induk Pembangunan Industri Nasional (RIPIN) dalam tahun 2015-2035. Dimana Indonesia memiliki visi untuk membangun industri nasionalnya sebagai negara dengan industri yang tangguh, berdaya saing tinggi hingga global dengan berbasis inovasi dan teknologi. Mengutip dari Menteri Kominfo dalam acara *Compfest Talk* di Jakarta pada Oktober 2020, bahwa industri teknologi informatika dan komunikasi merupakan bagian yang signifikan pada kehidupan masyarakat dan perkembangan ekonomi negara.

Berdasarkan informasi Kominfo (2020) sektor informasi dan informatika adalah satu-satunya industri yang mencatatkan pertumbuhan positif di tahun 2020, yaitu dengan peningkatan positif sebesar 9,6% di kuartal pertama tahun 2020 dan meningkat kembali hingga 10,88% pada kuartal kedua tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa industri teknologi informasi dan komunikasi sedang berkembang pesat di Indonesia pada peluang bisnis maupun sumber daya yang mendukung. Perkembangan industri teknologi informasi beserta sektor usahanya tentu tidak lepas dari peran dan dukungan Sumber Daya Manusia di dalamnya. Menurut Noe (2017) sumber daya manusia merupakan praktik, kebijakan ataupun sistem yang dapat mempengaruhi baik sikap, perilaku maupun kinerja karyawan.

Dimana sumber daya manusia berperan dalam memotivasi, memberikan penghargaan serta mempertahankan setiap karyawan yang ada.

Sumber Daya Manusia sebagai salah satu tonggak utama pada pengelolaan tenaga kerja adalah bagian yang mendukung keseluruhan proses perkembangan industri yang terjadi. Sumber Daya Manusia turut bertumbuh tidak hanya menggunakan cara konvensional namun juga memanfaatkan dan hidup berdampingan dengan bantuan teknologi dalam menjalankan fungsinya. Pemanfaatan teknologi informasi membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dan mampu mendukung proses kerja dengan baik. Sumber Daya Manusia sebagai aset yang bernilai bagi suatu perusahaan harus dipertahankan dan dikembangkan dalam pengetahuan maupun kemampuannya untuk dapat terus bersaing didunia bisnis. Dengan demikian keduanya saling dihubungkan dalam membangun, memperoleh dan memenuhi kebutuhan kerja pada organisasi.

Adapun yang disebut sebagai layanan teknologi adalah layanan *Software as a Service* (SaaS) dan *Platform as a Service* (PaaS). Menurut Microsoft Azure, *Platform as a Service* (PaaS) ialah layanan yang menawarkan penggunaan komputasi awan dalam bentuk *platform* sebagai kerangka kerja yang dapat dimanfaatkan untuk pembuatan maupun pengembangan aplikasi di dalamnya. Layanan PaaS juga memudahkan analisis dan pengambilan keputusan bisnis melalui pengelolaan aplikasi. Sedangkan *Software as a Service* (SaaS) merupakan layanan yang fokus dalam membantu perusahaan dan para pengembang melalui pengelolaan layanan pembuatan *website* ataupun aplikasi.

Salah satu perusahaan yang bergerak pada layanan PaaS dan SaaS adalah PT XYZ. PT XYZ merupakan perusahaan *startup* berbasis teknologi di Indonesia dengan layanan teknologi dibidang perekrutan sumber daya manusia. PT XYZ hadir sebagai *platform* dan *marketplace* yang mampu mengurus proses perekrutan karyawan menjadi lebih cepat, tepat dan efisien dari proses konvensional melalui teknologinya. Adapun PT XYZ memiliki spesialisasi dalam memperoleh, menghubungkan dan mendapatkan tenaga kerja dibidang PDEM (*Product, Data, Engineering, Digital Marketing*). PT XYZ menyediakan layanan jasa PaaS melalui *head-hunting*, *marketplace* dan *outsourcing* sebagai *platform* dalam

mempertemukan kebutuhan antara talenta, calon karyawan dan klien. Serta layanan SaaS melalui *software house* yang membantu perusahaan menjalankan dan mengembangkan bisnisnya melalui gabungan penggunaan teknologi informasi dan tenaga manusia.



**Gambar 1.1 Kelelahan Kronis Karyawan pada Industri Teknologi**

**Sumber: Journify (2020)**

Berdasarkan gambar 1.1 Kelelahan Kronis Karyawan pada Industri Teknologi (2020) melalui survei *teambind.com* sebagai forum dan komunitas anonim karyawan terverifikasi, bahwa pada Mei 2020 sebanyak 73% profesional di industri teknologi mengalami peningkatan kelelahan kronis sebesar 12% dalam waktu tiga bulan. Survei dapat menjadi data pendukung dalam menunjukkan adanya kelelahan kronis yang secara spesifik dapat terjadi pada karyawan yang bekerja di industri teknologi informasi seperti karyawan PT XYZ. Hal ini dikarenakan perkembangan industri teknologi dan informasi mengharuskan para perusahaan terus kompetitif dan mengikuti perkembangan zaman pada kebutuhan perusahaan untuk memiliki talenta atau karyawan dengan kemampuan sistem informasi maupun tenaga *engineer* yang mendukung. Dalam hal ini, karyawan yang bekerja di industri teknologi dan informasi seperti karyawan PT XYZ harus mampu

beradaptasi dan memenuhi permintaan yang ada. Hingga kini, Indonesia masih kekurangan tenaga IT (Arifin, 2020) dan talenta digital (Franedya, 2020). Sehingga menjadi tantangan bagi karyawan PT XYZ dalam memenuhi permintaan tenaga *engineer* yang tinggi dipasar namun tidak diikuti seimbang oleh pasokan tenaga *engineer* yang memadai. Tidak terpenuhinya permintaan atau tanggung jawab kerja yang dimiliki karyawan secara signifikan dan positif berdampak terhadap peningkatan kelelahan kronis (Chen dan Yu, 2014).

Suatu perusahaan dapat terus produktif ketika didukung oleh karyawan yang berkinerja baik dan positif saat melakukan tanggung jawab pekerjaannya. Karyawan dalam mencapai kinerja yang optimal tidak hanya didukung oleh materi namun juga oleh kesehatan mental dan fisik yang baik. Diperoleh informasi laporan survei yang dilakukan oleh Indeed sebagai situs portal pekerjaan terhadap 1,500 karyawan pada Maret 2021. Hasil survei menunjukkan bahwa kelelahan kronis yang dialami karyawan semakin memburuk selama setahun terakhir dengan lebih dari 52% responden merasa kelelahan meningkat di tahun 2020 serta 67% responden percaya bahwa hal tersebut semakin memburuk selama pandemi. Peningkatan persentase kelelahan kronis dari tahun 2020 ke 2021 tersebut terjadi pada generasi milenial sebesar 59 dari 53%, Gen Z 58% dari 47%, Gen X 54% dari 40% dan *Baby boomers* 31% dari 24% (Indeed, 2021). Pada hasil survei, generasi milenial mengalami peningkatan kelelahan kronis sebesar 6% dan Gen Z sebesar 11% dari tahun 2020 ke tahun 2021. Hasil laporan dapat mengindikasikan kemungkinan terjadinya kelelahan kronis pada karyawan PT XYZ dengan rata-rata karyawan PT XYZ merupakan karyawan muda yang termasuk dalam generasi milenial dan Gen Z.

Karyawan merupakan aset sumber daya manusia yang berharga dan penting bagi perkembangan suatu perusahaan. Menurut Khurana dan Sharma (2010) sumber daya manusia adalah aset kunci dalam keberhasilan yang berkelanjutan didalam suatu organisasi. Karyawan yang sehat dan termotivasi akan berkinerja lebih baik di tempat kerja sehingga ia dapat berkontribusi secara konsisten terhadap tujuan organisasi (Adil dan Baig, 2018). Karyawan juga manusia yang memiliki perasaan dan kebutuhan diluar pekerjaannya, sehingga penting bagi perusahaan

untuk memperhatikan keadaan karyawannya. Tingkat stres yang tinggi dapat membawa pengaruh buruk terhadap mental dan fisik karyawan. Adapun tuntutan pekerjaan yang tinggi ditemukan sebagai prediktor terkuat pada gangguan kesehatan yang pada akhirnya memprediksi pada ketidakhadiran medis (Bakker, Demerouti, dan Schaufeli, 2003). Ketika karyawan dihadapkan dengan peningkatan tuntutan pekerjaan, karyawan harus mengeluarkan usaha ekstra untuk mempertahankan tingkat kinerja. Pada upaya karyawan yang ekstra inilah yang dapat mengarah kepada biaya fisik dan mental sehingga menyebabkan kelelahan yang berkepanjangan (Yürür dan Sarikaya, 2012).

Diungkap pada model tuntutan-sumber daya pekerjaan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi diikuti dengan sumber daya pekerjaan yang tidak mencukupi secara positif berkorelasi dengan kelelahan kronis (Demerouti dan Bakker, 2001). Menurut Demerouti dan Bakker (2011) tuntutan pekerjaan terdiri dari beberapa faktor yaitu seperti beban kerja dan tekanan waktu yang dapat mengurangi kesehatan dan energi karyawan pada terjadinya gangguan mental yang mengganggu pada periode waktu tertentu hingga akhirnya membuat kinerja karyawan menjadi rendah. Investasi waktu yang terus menerus diberikan oleh karyawan dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi dapat mempengaruhi keseimbangan hidup dan kerja karyawan (Adil dan Baig, 2018).

Berdasarkan pengamatan umum yang dilakukan oleh Adil dan Baig (2018) bahwa karyawan yang mengalami kelelahan kronis dapat membuat karyawan menunjukkan perilaku kerja yang pesimis dan tidak antusias. Sehingga hal ini tidak hanya mengganggu kinerja karyawan namun juga mengancam kesejahteraan mereka (Bakker et al., 2014). Didukung oleh penelitian Chen dan Kao (2012) bahwa kelelahan kronis dalam mediasinya memainkan peran antara tuntutan pekerjaan dan memburuknya kesehatan karyawan. Kondisi kesehatan yang terganggu akan membuat karyawan sulit untuk berkonsentrasi dalam melaksanakan tugas ataupun tanggung jawab mereka secara efektif. Ketika kesehatan terganggu, karyawan tidak dapat melakukan pekerjaannya secara optimal karena mereka sendiri tidak merasa cukup kuat, atau berstamina untuk tetap antusias dalam mengerjakan tugas kompetitif nya yang berbeda (Adil dan Baig, 2018).

**Tabel 1.1 Tingkat Pergantian Karyawan PT XYZ**

Employee Turnover 2018-2020								
No	Month	2018		2019		2020		
		# New Hires	# Resign	# New Hires	# Resign	# New Hires	# Resign	# Layoff
1	January	0	1	1	2	0	3	0
2	February	1	0	0	1	0	2	0
3	March	0	0	1	2	3	2	0
4	April	1	0	0	0	0	2	14
5	May	0	2	1	1	0	3	0
6	June	2	0	2	2	1	2	0
7	July	1	3	0	1	0	1	0
8	August	1	1	2	2	1	2	0
9	September	2	0	2	1	1	1	0
10	October	1	1	2	2	0	0	0
11	November	0	2	0	1	2	1	0
12	December	0	2	0	1	6	2	0
Total		9	12	11	16	14	21	14
Total Existing Employee		96		92		87		
Total Active Employee		94		88		71		
Turnover Rate		3,16%		5,56%		8,86%		

Sumber: Data Perusahaan (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 Tingkat Pergantian Karyawan PT XYZ, menunjukkan bahwa pada tahun 2018 terdapat total karyawan yang berhenti bekerja di perusahaan sebanyak 12 orang diikuti oleh penambahan karyawan sebanyak 9 orang. Tingkat pergantian karyawan tahun 2018 adalah 3,16%. Pada tahun 2019 terdapat total karyawan yang berhenti bekerja di perusahaan sebanyak 16 orang diikuti oleh penambahan karyawan sebanyak 11 orang. Tingkat pergantian karyawan tahun 2019 adalah 5,56%. Sedangkan pada tahun 2020, terjadi total karyawan yang berhenti bekerja terbanyak selama tiga tahun terakhir di perusahaan yaitu 21 orang diikuti oleh penambahan karyawan sebanyak 14 orang. Ditahun 2020, PT XYZ juga melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap 14 orang karyawannya. Berdasarkan catatan kepala sumber daya manusia, pemutusan hubungan kerja di tahun 2020 terjadi karena memuncaknya pandemi covid-19 di Indonesia yang berdampak terhadap bisnis dan perusahaan. Alhasil perusahaan harus bertahan dan melakukan pemutusan hubungan kerja.

Adapun data akan tingkat pergantian karyawan di perusahaan PT XYZ dapat mengindikasikan terjadinya kelelahan kronis pada terus meningkatnya jumlah karyawan yang berhenti di perusahaan dari tahun ke tahun. Kelelahan

kronis pada karyawan tidak hanya di tunjukkan dari menurunnya produktivitas dan efektivitas tetapi juga mengarah pada niat berpindah dan berhenti dari perusahaan dalam pergantian aktual (Lin et al., 2013). Kelelahan kronis atas pekerjaan memiliki banyak efek negatif terhadap hasil kerja yang termasuk terjadinya peningkatan pergantian karyawan, mengurangi kepuasan kerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi (Choi, Cheong, dan Feinberg, 2012).

Menurut Ilies et al (2015) beban kerja didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan atau stresor yang mengkonsumsi energi pada waktu dan sumber daya psikologis seseorang dalam bekerja. Beban kerja sebagai tuntutan pekerjaan dapat mengakibatkan peningkatan perasaan stres ditempat kerja yang dikaitkan pada resiko terjadinya kelelahan kronis (Lakhani, 2020). Adapun hal ini sejalan pada penelitian Adil dan Baig (2018) yang mengatakan bahwa ketika karyawan tidak berhasil dalam mengelola beban kerjanya secara efektif dan efisien maka hal ini dapat berisiko pada karyawan mengalami kelelahan kronis.

Tekanan waktu dipersepsikan sebagai kelangkaan waktu yang tersedia bagi individu dalam menyelesaikan tuntutan tugas yang diberikan kepada dirinya (Bjorvatn dan Wald, 2020). Tekanan waktu membuat karyawan harus berpacu dan segera menyelesaikan beban kerja yang diberikan kepadanya. Pada hasil penelitian yang dilakukan Alarcon (2011) terhadap tekanan waktu menunjukkan hasil bahwa tuntutan pekerjaan yang berat yaitu seperti tekanan waktu dan beban kerja yang berlebihan akan menyebabkan terjadinya kelelahan kronis. Sehingga tekanan waktu dan beban kerja merupakan faktor penting yang berkontribusi pada kelelahan kronis.

Keseimbangan kehidupan kerja didefinisikan sebagai diperolehnya keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pada rasa nyaman dengan pekerjaan dan komitmen terhadap keluarga (Dipura dan Kakar, 2013). Konsep keseimbangan kehidupan kerja memiliki konsep yang sama dengan ketidakseimbangan kehidupan kerja namun menekankan pada sisi ketidakseimbangan yang diperoleh seseorang pada kehidupannya (Adil dan Baig, 2018). Konflik pekerjaan-keluarga sebagai bagian dari ketidakseimbangan kehidupan kerja berasosiasi terhadap perkembangan kelelahan emosional (Lizano dan Barak, 2012). Hal ini juga

dikonfirmasi pada analisis dan studi yang dilakukan oleh Tuğsal dan Ülgen (2017) mengenai keseimbangan kehidupan kerja pada dimensinya sebagai prediktor kelelahan kronis terhadap 260 karyawan yang berada pada industri jasa.

Adanya beban kerja, tekanan waktu dan ketidakseimbangan kehidupan kerja pada karyawan dapat mengakibatkan kelelahan kronis yang kemudian dapat mengancam kesejahteraan karyawan secara serius (Adil dan Baig, 2018). Tidak hanya kesehatan dan kesejahteraan karyawan, kelelahan kronis yang terus dibiarkan dapat akhirnya berdampak pada niat untuk meninggalkan organisasi, manajemen puncak, keterlibatan dan komitmen karyawan yang rendah (Hu, Schaeufeli, dan Tavis, 2011). Berdasarkan fenomena permasalahan yang diuraikan pada latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Tekanan Waktu, dan Ketidakseimbangan Kehidupan Kerja terhadap Kelelahan Kronis pada Karyawan yang Bekerja di PT XYZ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

PT XYZ merupakan *startup* yang berspesialisasi dalam memperoleh, menghubungkan dan mendapatkan tenaga kerja dibidang PDEM (*Product, Data, Engineering, Digital Marketing*). Perkembangan di industri teknologi dan informasi mengharuskan para perusahaan memiliki tenaga kerja di bidang teknologi informasi atau *engineer* yang mendukung. Menjadi tantangan bagi karyawan PT XYZ dalam memenuhi permintaan tenaga kerja *engineer* yang tinggi dengan pasokan tenaga kerja *engineer* yang terbatas. Berdasarkan data internal perusahaan, terjadi peningkatan persentase pergantian karyawan dari tahun 2018-2020 di PT XYZ dengan total karyawan yang mengundurkan diri terbanyak dan memuncak di tahun 2020. Hal ini dapat mengindikasikan terjadinya kelelahan kronis dari niat untuk berpindah dan berhenti dari perusahaan.

Menurut Adil dan Baig (2018) beban kerja, tekanan waktu dan ketidakseimbangan kehidupan kerja pada karyawan dapat mengakibatkan kelelahan kronis yang kemudian mengancam kesejahteraan karyawan secara serius. Karyawan sebagai aset kunci perusahaan perlu dipertahankan dan dijaga. Kelelahan kronis yang terus dibiarkan tidak hanya merugikan karyawan namun juga

perusahaan seperti kinerja yang menurun, niat meninggalkan organisasi, keterlibatan dan komitmen karyawan dalam bekerja. Sehingga penulis ingin mengetahui apakah variabel beban kerja, tekanan waktu dan ketidakseimbangan kehidupan kerja memiliki pengaruh terhadap kelelahan kronis pada karyawan PT XYZ.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Penulis merumuskan permasalahan yang diangkat pada beban kerja, tekanan waktu, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja terhadap kelelahan kronis kepada karyawan yang bekerja di PT XYZ khususnya menjadi pertanyaan penelitian yang disesuaikan dengan hipotesis penelitian berikut:

1. Apakah beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan kronis pada karyawan yang bekerja di PT XYZ?
2. Apakah tekanan waktu memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan kronis pada karyawan yang bekerja di PT XYZ?
3. Apakah ketidakseimbangan kehidupan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan kronis pada karyawan yang bekerja di PT XYZ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dituliskan tujuan penelitian dalam menjawab permasalahan yang penulis uraikan di latar belakang ataupun rumusan masalah :

1. Untuk mengetahui apakah beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan kronis pada karyawan yang bekerja di PT XYZ.
2. Untuk mengetahui apakah tekanan waktu memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan kronis pada karyawan yang bekerja di PT XYZ.
3. Untuk mengetahui apakah ketidakseimbangan kehidupan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kelelahan kronis pada karyawan yang bekerja di PT XYZ.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dijalankan diharapkan memberikan manfaat yang berdasar pada pengaruh beban kerja, tekanan waktu, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja terhadap kelelahan kronis yaitu :

### **1.5.1 Manfaat Akademis**

Penelitian secara akademis diharapkan dapat memberi informasi, pengetahuan, serta wawasan baru bagi pembaca serta menjadi rujukan sumber referensi bagi para penulis selanjutnya. Penelitian juga diharapkan dapat menjadi gambaran informasi mengenai pengaruh beban kerja, tekanan waktu, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja terhadap kelelahan kronis pada karyawan yang dilihat melalui fenomena pada PT XYZ. Penelitian pada manfaat akademis juga diharapkan dapat menjadi dasar pada pengembangan di bidang sumber daya manusia pada esensinya dengan ilmu sumber daya manusia.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian pada manfaat praktis memberikan informasi pada manfaat dan pembelajaran sehingga diperoleh peningkatan terkait fenomena serupa bagi penelitian selanjutnya. Juga penelitian diharapkan dapat memberikan saran dan informasi berguna terutama bagi perkembangan PT XYZ pada pengaruh beban kerja, tekanan waktu, dan ketidakseimbangan kehidupan kerja terhadap kelelahan kronis. Juga penulis berharap dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan bagi PT XYZ maupun pelaku bisnis lainnya.

## **1.6. Batasan Penelitian**

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan dan memperoleh hasil penelitian yang lebih terukur, maka ditetapkan batasan pada dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penulis dalam penelitiannya akan meneliti di PT XYZ.
2. Responden pada penelitian ini merupakan karyawan PT XYZ.
3. Variabel-variabel terkait yang diteliti merupakan beban kerja, tekanan waktu ketidakseimbangan kehidupan kerja, dan kelelahan kronis.

## **1.7. Sistematika Penulisan**

Adapun penulisan pada penelitian disistematikan ke dalam lima bab yang diharapkan menjadi pedoman penulis dalam menyelesaikan penelitian.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan apa yang menjadi latar belakang pada penelitian, rumusan masalah yang ditemukan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisikan apa yang menjadi tinjauan literatur dan teori terkait dari berbagai sumber penelitian terkait yang berhubungan dengan penelitian sebelumnya, pengembangan hipotesis penelitian, model penelitian hingga penelitian terdahulu sebagai dasar analisa penulis pada penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisikan pembahasan mengenai gambaran umum objek penelitian penulis yaitu PT XYZ dan penjelasan kerangka berpikir sebagai metodologi penelitian. Mulai dari desain penelitian, metode pengumpulan data, parameter populasi dan metodologi penelitian untuk menjawab tujuan penelitian yang disusun.

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisikan dan membahas hasil *main test* pada metodologi penelitian yang diterapkan untuk diolah, diuji, dianalisis datanya serta implikasi manajerialnya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisikan pemaparan kesimpulan atas hasil penelitian dijalankan serta pemberian saran yang diharapkan berguna untuk PT XYZ peneliti berikutnya maupun pihak lainnya yang memiliki kepentingan.