

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Komitmen Organisasional

Para ahli dan praktisi manajemen sangat memperhatikan komitmen organisasi karena pengaruhnya yang besar terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti performa kerja, perilaku positif di tempat kerja, keinginan untuk tetap bekerja, tingkat kehadiran, serta kesehatan dan kesejahteraan karyawan (Meyer et al., 2002) dalam (Moin, 2018). Komitmen organisasional adalah ikatan emosional dan psikologis antara karyawan dan organisasi, yang berperan dalam mengurangi kemungkinan karyawan untuk keluar dari organisasi (Nguyen & Tu, 2020). Allen dan Meyer (1990) dalam (Wahyudi et al., 2022) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi komitmen organisasi, yaitu: 1) komitmen afektif (*affective commitment*), 2) komitmen keberlanjutan (*continuance commitment*), dan 3) komitmen normatif (*normative commitment*). Definisi komitmen organisasi dalam penelitian ini merujuk pada konsep yang dikemukakan oleh (Nguyen & Tu, 2020).

Dimensi variabel pada penelitian ini mencakup dua hal yaitu komitmen afektif (*affective commitment*) dan komitmen keberlanjutan (*continuance commitment*). *Affective commitment* menggambarkan hubungan emosional dan keterikatan psikologis seorang karyawan terhadap organisasi, yang membuat mereka ingin tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut atas dasar keinginan

pribadi (Moin, 2018). Menurut Allen & Meyer (1997) dalam (Hadi & Tentama, 2020), *affective commitment* adalah kondisi di mana individu sepenuhnya menerima dan mendukung tujuan serta nilai-nilai organisasi. Dalam hal ini, karyawan menunjukkan keterikatan emosional yang kuat terhadap organisasi dan merasa memiliki tanggung jawab pribadi terhadap pencapaian keberhasilan organisasi. Komitmen ini tercermin melalui perilaku seperti memprioritaskan pencapaian tujuan organisasi, berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan organisasi, serta bersedia melaksanakan tugas demi mendorong keberhasilan organisasi. Individu dengan tingkat komitmen afektif yang tinggi biasanya menunjukkan keterlibatan yang mendalam dalam berbagai aktivitas yang ada di dalam organisasi (Somaskandan et al., 2022).

Adapun *continuance commitment* mencerminkan kesadaran karyawan akan risiko atau kerugian yang mungkin timbul jika mereka meninggalkan pekerjaannya, termasuk berbagai bentuk investasi pribadi yang telah dilakukan, sehingga mereka merasa perlu untuk tetap tinggal di organisasi tersebut (Moin, 2018). Sebagai contoh, ketika seorang karyawan telah menginvestasikan banyak waktu untuk menguasai keterampilan khusus yang hanya bisa diterapkan di tempat kerjanya saat ini, besar kemungkinan karyawan tersebut akan memilih untuk tetap bertahan. Begitu juga ketika menghadapi situasi yang sulit seperti krisis pekerjaan dan tingginya angka pengangguran, minimnya alternatif pekerjaan yang lain dapat membuat karyawan merasa tidak punya banyak opsi selain tetap bekerja di organisasi yang sekarang (Somaskandan et al., 2022). Menurut Allen & Meyer (1997) dalam (Hadi & Tentama, 2020), karyawan cenderung memberikan usaha

terbaiknya jika imbalan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Aspek ini ditunjukkan melalui perasaan karyawan bahwa apa yang mereka kerjakan sepadan dengan hasil yang didapat, dan bahwa pekerjaan tersebut memang sedang mereka butuhkan saat ini.

Komitmen organisasional terbentuk karena beberapa faktor yang mempengaruhinya. Komitmen organisasi adalah ukuran loyalitas seorang karyawan terhadap sebuah organisasi. Namun, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi adalah ketidaksesuaian antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan (Marseno & Muafi, 2021). Faktor lain yang mempengaruhi komitmen organisasional adalah *work overload* (Abdulaziz et al., 2022). Karyawan yang mengalami *work overload* cenderung menghadapi lebih banyak permasalahan dalam pekerjaan (Ballout, 2009) dalam (Poulouse & Dhal, 2020). Hal ini pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja individu dalam organisasi serta mempengaruhi tingkat komitmen profesional karyawan.

Komitmen organisasional yang tinggi berdampak pada kehidupan karyawan yang ditunjukkan dengan tingkat kebahagiaan yang lebih tinggi dalam bekerja, menurunkan intensitas meninggalkan pekerjaan serta memiliki kecenderungan lebih rendah untuk meninggalkan organisasi (Mengistu & Worku, 2020). Karyawan yang berkomitmen merasa bertanggung jawab dan ingin terus memberikan dukungan serta bekerja dengan setia untuk organisasi kedepannya, karena mereka merasa nyaman dan yakin dengan tempat kerjanya (Zanabazar & Jigjiddorj, 2021). Hal ini menunjukkan karyawan yang memiliki komitmen tinggi cenderung lebih

setia terhadap organisasi dan produktif dalam bekerja. Keterlibatan aktif karyawan dalam pekerjaan berkontribusi secara positif terhadap peningkatan komitmen organisasional karyawan serta menunjukkan peningkatan keterikatan terhadap perusahaan (Marseno & Muafi, 2021). Organisasi yang memiliki karyawan berkomitmen dapat meminimalkan tingginya tingkat turnover dan mengalami peningkatan produktivitas (Wang, 2022).

2.1.2 *Work-Life Balance*

Menjaga *work-life balance* adalah aspek penting yang harus diperhatikan dalam setiap organisasi atau perusahaan. Ketika karyawan kesulitan menyeimbangkan keduanya, hal itu dapat menyebabkan stres pada karyawan (Marseno & Muafi, 2021). Karyawan diharapkan dapat mengintegrasikan kinerja karir mereka dengan kebutuhan pribadi, keluarga, serta sosial atau komunitas secara seimbang (Mengistu & Worku, 2020). Hal ini menekankan pentingnya menciptakan strategi yang efektif untuk mengelola tuntutan kerja dan kehidupan, sehingga dapat menghadapi situasi stres di berbagai aspek kehidupan dengan lebih baik. Istilah “*work-life balance*” merujuk pada keterkaitan antara aspek pekerjaan dan kehidupan pribadi seseorang. Mencapai keseimbangan yang ideal umumnya dipahami sebagai upaya untuk mengurangi porsi di salah satu aspek, biasanya pekerjaan, guna memberikan lebih banyak ruang bagi aspek kehidupan lainnya (Kelliher et al., 2018). Konsep *work-life balance* didasarkan pada upaya karyawan untuk menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan keluarga, dengan tujuan mencapai kehidupan yang lebih harmonis dan seimbang (Rumangkit &

Zuriana, 2019). Definisi *work-life balance* dalam penelitian ini merujuk pada konsep yang dikemukakan oleh (Kelliher et al., 2018).

Pengertian dimensi *work-life balance* menurut (Greenhaus et al., 2003) dalam (Gautam et al., 2024) yaitu *work-life balance* sebagai sejauh mana seorang individu dapat terlibat dan merasakan kepuasan yang seimbang antara tanggung jawab dalam pekerjaan dan kehidupan keluarga. Keseimbangan ini mencakup tiga aspek utama yaitu *time balance* yang mengacu pada pembagian waktu yang sama antara tanggung jawab dalam pekerjaan dan keluarga; *involvement balance* yaitu tingkat keterlibatan yang seimbang dalam aktivitas kerja dan keluarga; serta *satisfaction balance* yaitu tingkat kepuasan yang seimbang yang diperoleh dari peran pekerjaan dan keluarga. Definisi tiga dimensi *work-life balance* dalam (Rumangkit & Zuriana, 2019) yaitu yang pertama adalah *time balance* berkaitan dengan seberapa banyak waktu yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar kantor. Ketika karyawan memiliki jam kerja yang panjang, mereka sering kali tidak memiliki waktu untuk melakukan aktivitas di luar pekerjaan, seperti berolahraga, rekreasi bersama keluarga, atau berkumpul dengan teman. Namun, ketika organisasi mampu memberikan fleksibilitas kerja yang memungkinkan tercapainya keseimbangan waktu, karyawan pun dapat membagi waktu dengan lebih baik antara pekerjaan dan kegiatan pribadinya. Kedua, *involvement balance* berkaitan dengan kondisi psikologis karyawan dalam menjalani pekerjaannya maupun aktivitas di luar pekerjaan. Ketika karyawan dilibatkan dalam pengambilan keputusan, menjadi bagian dari komunitas non-formal perusahaan, serta ikut berpartisipasi dalam acara

formal maupun non-formal, hal ini mendorong tumbuhnya tingkat komitmen organisasi yang tinggi dari para karyawan. Ketiga, *satisfaction balance* merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan karyawan saat menjalani pekerjaannya maupun aktivitas di luar pekerjaan. Ketika organisasi menyediakan fasilitas seperti waktu kerja yang fleksibel, sistem pembagian kerja, bonus, fasilitas olahraga, dan ruang bermain anak, hal ini membantu karyawan merasakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi *work-life balance* diantaranya adalah beban kerja (*workload*) dan jam kerja (*working hours*). *Workload* yang terlalu tinggi dan jam kerja yang terlalu panjang berpotensi memicu terjadinya stres kerja yang kemudian bisa mempengaruhi *work-life balance* karyawan. Jam kerja yang berlebihan sering terjadi di banyak organisasi dan perusahaan, di mana karyawan menghabiskan waktu yang cukup lama untuk bekerja. Sebaliknya, karyawan yang memiliki *work-life balance* dapat mengurangi tingkat stres kerja serta beban kerja yang dirasakan (Natanael et al., 2023). *Work-life balance* juga dipengaruhi oleh berbagai aspek dalam pekerjaan (Basnet et al., 2023), seperti seberapa besar tuntutan yang dihadapi, tekanan waktu saat bekerja, tingkat kebebasan dalam mengambil keputusan, kejelasan peran yang dijalani, serta fleksibilitas dalam mengatur jadwal kerja.

Work-life balance karyawan yang baik dapat berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas organisasi, kepuasan terhadap pekerjaan, serta keterlibatan karyawan yang berdampak pada tingkat ketidakhadiran dan perputaran karyawan dapat mengalami penurunan (Bhattacharya et al., 2020). Organisasi yang

menerapkan konsep *work-life balance* yang baik cenderung lebih diminati oleh calon karyawan dan akan memperoleh reputasi sebagai tempat kerja yang ideal atau *employer of choice* (Johari et al., 2018). *Work-life balance* juga dapat digunakan sebagai suatu alat untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam berbagai bidang pekerjaan dan kehidupan yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada proses pengambilan keputusan yang lebih optimal (Abdullah et al., 2022). Hal ini akan sangat membantu perusahaan untuk menjadi lebih kompetitif karena produktivitas lebih banyak bergantung pada faktor sumber daya manusia seperti kualitas dan kinerja karyawan.

2.1.3 Work Overload

Work overload menurut (Tahir et al., 2012) dalam (Nurshoimah et al., 2023) adalah kondisi di mana seorang pegawai harus menyelesaikan sejumlah tugas dalam jangka waktu tertentu, namun tugas-tugas tersebut menuntut kemampuan yang melebihi kapasitas yang dimilikinya. Dalam organisasi, karyawan melaksanakan berbagai tugas berdasarkan deskripsi pekerjaan mereka, serta kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki. Penyelesaian tugas-tugas tersebut dalam periode waktu tertentu juga disebut sebagai beban kerja. Namun, sering kali karyawan menghadapi situasi di mana mereka harus melaksanakan tugas tambahan, bekerja di bawah tekanan waktu, menghadapi jadwal yang padat, dan kekurangan sumber daya yang diperlukan. Situasi ini mengarah pada terjadinya kelebihan beban kerja atau *work overload* (Glazer & Beehr, 2005) dalam (Qasim Shahzad et al., 2020). *Work overload* merujuk pada

tugas yang diberikan kepada seorang karyawan untuk diselesaikan dalam batas waktu dan dengan sumber daya tertentu. Dalam sebuah organisasi, karyawan menjalankan berbagai tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya serta berdasarkan keahlian, pengetahuan, dan keterampilan mereka. Menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan juga disebut sebagai *work overload* atau beban kerja (Qasim Shahzad et al., 2020).

Dua bentuk *work overload* menurut (Elloy & Smith, 2003) dalam (Uchechukwu et al., 2020) yaitu *quantitative overload* dan *qualitative overload*. *Qualitative overload* adalah kondisi di mana pekerjaan yang diberikan terlalu kompleks atau sulit untuk diselesaikan, sedangkan *quantitative overload* mengacu pada keadaan di mana jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi kapasitas waktu atau kemampuan individu. *Quantitative overload* merujuk pada situasi di mana individu secara sadar atau sukarela menerima tanggung jawab yang lebih banyak, sedangkan *qualitative overload* menggambarkan keadaan individu yang harus menerima beban kerja yang lebih besar karena adanya paksaan atau keterpaksaan (Pluta & Rudawska, 2022). Dimensi lain dalam *work overload* adalah *role overload*. *Role overload* terjadi ketika karyawan merasa bahwa tanggung jawab yang harus dijalankan melebihi kemampuan dan motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan. Meskipun tugas yang diberikan jelas dan sesuai dengan kemampuan karyawan, besarnya beban kerja tetap memberikan pengaruh negatif terhadap kesejahteraan dan kinerja karyawan (Singh, 1998) dalam (Dodanwala et al., 2022).

Ketidaksesuaian antara kemampuan individu dan beban kerja yang diberikan cenderung berkontribusi terhadap terjadinya *work overload*. Misalnya, meskipun suatu pekerjaan tergolong aman, jika tuntutan pekerjaannya terlalu banyak akan menguras energi tanpa sebanding dengan waktu atau proses pemulihannya (Astuti & Palupiningdyah, 2018). *Work overload* terjadi ketika seseorang tidak memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan semua tugas yang harus dikerjakan secara optimal (Qasim Shahzad et al., 2020). *Work overload* secara kualitatif terjadi ketika tugas yang diberikan terlalu sulit untuk diselesaikan, sedangkan *work overload* secara kuantitatif dialami ketika jumlah tugas yang harus diselesaikan terlalu banyak (Uchechukwu et al., 2020).

Work overload mengharuskan individu untuk mengerjakan banyak tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang terbatas (Ega Nugraha et al., 2023). Jika *work overload* berlangsung terus-menerus dalam jangka waktu yang lama, hal tersebut berisiko menimbulkan stres dan kelelahan kerja (*burnout*) (Nul Hakim et al., 2023). *Work overload* juga berdampak pada kinerja karyawan, karena peningkatan beban kerja yang berlebihan dari perusahaan akan menurunkan kinerja karyawan. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat (Astuti & Palupiningdyah, 2018). *Work overload* dapat menurunkan tingkat komitmen karyawan terhadap organisasi karena karyawan merasa bahwa organisasi kurang memperhatikan kesejahteraan mereka dan justru memperburuk kondisi kerja mereka (Lee & Ashforth 1996) dalam (Qasim Shahzad et al., 2020).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Peneliti, Tahun Artikel	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>The impact of Work-Life Balance and Work Overload on teacher's organizational commitment: do Job Engagement and Perceived Organizational Support matter - Alanood Abdulaziz, Makhmoor Bashir, Abdulaziz Abdulmohsen Alfalih (2022)</i>	Variabel independen: <i>Work-Life Balance (WLB)</i> , <i>Work Overload (WO)</i> . Variabel mediasi: <i>Job Engagement (JE)</i> . Variabel moderasi: <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> . Variabel dependen: <i>Organizational Commitment (OC)</i>	Structural Equation Modeling (SEM) dengan AMOS 26	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa keseimbangan kerja-hidup (<i>Work-Life Balance</i>) memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap komitmen organisasi, sedangkan beban kerja berlebih (<i>Work Overload</i>) memiliki dampak negatif terhadap komitmen organisasi. Selain itu, penelitian ini menyoroti bahwa keterlibatan kerja (<i>Job Engagement</i>) secara parsial memediasi hubungan antara keseimbangan kerja-hidup dan komitmen organisasi guru. Namun, efek moderasi dukungan organisasi yang dirasakan (<i>perceived organizational support</i>) tidak signifikan.

No.	Judul, Peneliti, Tahun Artikel	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2.	<i>Role of perceived work– life balance between Work Overload and career commitment</i> - Shobitha Poulose and Manoranjan Dhal (2020)	Variabel independen: <i>Work Overload</i> . Variabel mediasi: <i>Perceived Work-Life Balance (WLB)</i> . Variabel dependen: <i>Career Commitment</i> . Variabel moderasi: <i>Satisfaction with Organizational Work-Life Balance Strategies</i>	Analisis regresi berganda hierarkis	Hasil penelitian mendukung peran mediasi keseimbangan kerja-hidup (<i>Work-life Balance/WLB</i>) yang dirasakan dalam hubungan antara beban kerja berlebih (<i>Work Overload</i>) dan komitmen karier. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dampak beban kerja berlebih terhadap WLB yang dirasakan akan berkurang pada karyawan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap strategi WLB organisasi.
3.	<i>Impact of work–life balance on Organizational Commitment of women health-care workers</i> - Sana Shabir and Abdul Gani (2019)	Variabel independen: <i>Work-Life Balance (WLB)</i> . Variabel dependen: <i>Organizational Commitment (OC)</i>	Statistik deskriptif, uji-t, analisis varian (ANOVA), dan pemodelan persamaan struktural (SEM) menggunakan SMART PLS dan <i>Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)</i>	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara WLB dan OC. Analisis komponen lebih lanjut mengungkapkan hubungan positif antara WLB dengan komitmen afektif dan normatif. Namun, WLB menunjukkan hubungan negatif dengan komitmen berkelanjutan (<i>continuance commitment</i>).

No.	Judul, Peneliti, Tahun Artikel	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Effects of <i>Work-Life Balance</i> on <i>Organizational Commitment: A Study in China's State-Owned Enterprise</i> – Yan Li (2018)	Variabel independen: <i>Work-Life Balance</i> (WLB). Variabel dependen: <i>Organizational Commitment</i> (OC)	Analisis regresi berganda, menggunakan teori <i>Social Exchange Theory</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>work-life balance</i> memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan <i>organizational commitment</i> dalam konteks China. Selain itu, <i>work-life balance</i> karyawan berkorelasi dengan faktor demografi dan pekerjaan.
5.	<i>The Effects of Perceived Work Overload on Organizational Commitment on Employee Turnover Intention in Automotive Industry in Pahang</i> - Aqilah, Q., Nursal, A. T., Osman, A. A., & Redzuan, M. R. I. (2023)	Variabel independen: <i>Perceived Work Overload</i> (PWOL). Variabel mediasi: <i>Organizational Commitment</i> (OC). Variabel dependen: <i>Employee Turnover Intention</i> (TI).	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan SmartPLS 4.0	<i>Perceived Work Overload</i> memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan <i>Organizational Commitment</i> . <i>Perceived Work Overload</i> memiliki hubungan positif yang signifikan dengan <i>Turnover Intention</i> . <i>Organizational Commitment</i> memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan <i>Turnover Intention</i> . <i>Organizational Commitment</i> hanya sebagian memediasi hubungan antara <i>Perceived Work Overload</i> dan <i>Turnover Intention</i> .

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Komitmen Organisasional

Karyawan

Work-life balance dapat tercapai ketika karyawan merasa memperoleh sumber daya yang memadai, seperti ketersediaan waktu, dukungan dari manajemen, serta kebijakan yang mendukung kehidupan keluarga. Sebagai hasilnya, karyawan akan lebih terdorong untuk menunjukkan komitmen emosional terhadap organisasi tempat karyawan bekerja (Yang & Islam, 2020). Mendukung hal ini, (Shabir & Gani, 2020) menemukan bahwa hubungan yang positif dan signifikan antara *work-life balance* dan *organizational commitment* dipengaruhi oleh berbagai bentuk kebijakan WLB yang diberikan kepada karyawan seperti akses terhadap sistem kerja mingguan yang dipadatkan, kerja paruh waktu, fleksibilitas jam kerja, serta sistem pembagian tugas (*job sharing*). Penelitian yang dilakukan oleh (Abdulaziz et al., 2022) menemukan bahwa *work-life balance* memiliki pengaruh positif dan langsung terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian ini memperkuat bahwa keseimbangan antara aktivitas kerja dan non-kerja sangat penting dalam menjaga komitmen karyawan. Oleh karena itu, berdasarkan argumen-argumen tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1: *Work-life balance* berpengaruh signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional karyawan

2.3.2 Pengaruh *Work Overload* terhadap Komitmen Organisasional

Karyawan

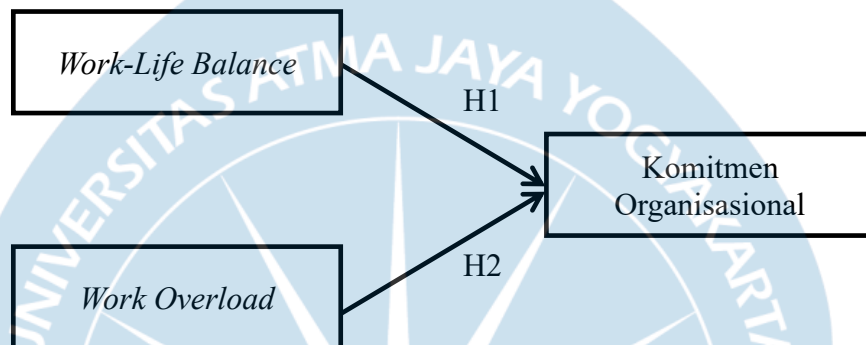
Karyawan yang merasa kewalahan dengan beban kerja yang terlalu tinggi dan kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya cenderung memiliki keinginan yang lebih besar untuk keluar dari perusahaan (Aqilah et al., 2023). Temuan penelitian yang dilakukan oleh (Aqilah et al., 2023) mengungkapkan *perceived work overload* secara langsung mempengaruhi komitmen organisasi karyawan serta keputusan karyawan untuk bertahan atau keluar dari organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Poulose & Dhal, 2020) menunjukkan adanya hubungan negatif antara *work overload* dan *career commitment*. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi berkontribusi terhadap menurunnya komitmen karyawan terhadap karirnya. Mendukung hal ini, (Abdulaziz et al., 2022) mengemukakan bahwa *work overload* berpengaruh negatif terhadap komitmen organisasi, karena pemberian tanggung jawab kerja yang berlebihan dapat berujung pada dampak negatif berupa rendahnya komitmen terhadap organisasi. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

Hipotesis 2: *Work Overload* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap komitmen organisasional karyawan

2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan penelitian (Abdulaziz et al., 2022) terdapat faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional yaitu *work-life balance* dan *work overload*. Dalam penelitian ini *work-life balance* dan *work overload* berfungsi

sebagai variabel independen dan komitmen organisasional sebagai variabel dependen. Berdasarkan uraian di atas, kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Sumber: (Abdulaziz et al., 2022)