

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Generasi Z atau yang dapat disingkat Gen Z adalah sebuah generasi yang lahir pada tahun 1997-2012. (Umum, 2023) Generasi Z adalah pengguna teknologi sejati, Gen Z juga merasa nyaman dengan smartphone, tablet, dan perangkat lainnya dan menghabiskan banyak waktu di dunia digital. Dapat dikatakan alasan mengapa Gen Z merasa nyaman dengan smartphonenya berdasarkan data yang ditemukan, terdapat 98% Gen Z sudah menggunakan ponsel saat berusia 10 tahun (Pasaribu, 2019). Dari data tersebut Gen Z dapat dikatakan 'nyaman' dengan kehadiran teknologi atau yang lebih spesifiknya adalah ponsel atau smartphone karena Gen Z tumbuh dalam era di mana pembagian informasi dan ide sangat mudah dilakukan melalui smartphonenya yaitu dengan menggunakan karena didalam smartphone terdapat internet dan media sosial yang memberikan Gen Z ruang untuk mengekspresikan diri, berbagi karya seni, dan mengembangkan keterampilan mereka secara online melalui platform media sosial seperti YouTube, Instagram, dan TikTok, Twitter, dan media sosial yang lainnya.

Media Sosial sendiri adalah sebuah media yang dapat memfasilitasi penggunaanya untuk menciptakan sebuah konten, ide dan kegemarannya dan dapat membagikan kepada orang lain melalui jaringan sosialnya. Menurut (Kottler dan Keller 2016, p. 338), media sosial adalah media yang digunakan oleh konsumen untuk berbagi teks, gambar, suara, video dan informasi dengan orang lain.

Dalam media sosial seseorang dapat membagikan informasi, ide, konten, atau kegemarannya melalui aplikasi-aplikasi yang tersedia. Saat ini terdapat banyak sekali aplikasi dalam media sosial yang tentunya dapat digunakan untuk penyebaran informasi atau konten lainnya. Aplikasi yang tersedia pada media sosial saat ini adalah TikTok, Instagram, Twitter, Whatsapp, Line, Snapchat dan masih banyak lagi. Selain untuk penyebaran informasi, media sosial juga dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan komunikasi dengan lebih praktis dan cepat. Hal ini tentunya membuat semua orang yang memiliki media sosial menjadi gemar bermain sosial media yang berada dalam ponsel atau gadget lainnya yang dimiliki dan begitupun dengan Gen Z.

Menurut (Nanda, 2022) Gen Z juga memiliki pemikiran yang luas yaitu dengan menerima perbedaan seperti contohnya Gen Z kerap kali bergaul dengan kelompok yang berbeda dengannya. Perbedaan kelompok diantaranya adalah perbedaan agama, adat istiadat, suku dan ras. Salah satu ciri khas Gen Z adalah kreativitas dan inovasi. Namun, Gen Z juga menghadapi tantangan yang unik karena *smartphone* yang dimilikinya. Gen Z tumbuh dalam era yang penuh dengan tekanan sosial dan informasi yang berlimpah karena mudahnya mengakses informasi melalui internet. Gen Z terpapar pada tingkat stres yang tinggi, kecemasan, dan depresi. Teknologi juga memberikan tantangan baru, seperti kecanduan media sosial dan tekanan untuk mempertahankan citra diri yang sempurna secara online. Dapat dikatakan bahwa tantangan-tantangan yang dihadapi oleh Gen Z adalah karena eratnya hubungan Gen Z dengan ponsel atau sosial media. Saat ini kecemasan yang ditimbulkan oleh *smartphone* tersebut memiliki istilahnya sendiri yang disebut sebagai *Fear of*

*Missing Out* atau yang dapat disingkat *FOMO*. Istilah ini juga bisa dikatakan sebagai suatu fenomena dimana fenomena *FOMO* adalah sebuah perasaan cemas yang timbul akibat takut tertinggal sebuah momen atau informasi.

Walaupun dapat dikatakan bahwa Gen Z hidup didalam dunia digital, namun Gen Z juga tetap masih melakukan proses interaksi yaitu berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Sebab, komunikasi menjadi hal yang terpenting untuk mempertahankan hubungan, baik itu hubungan dalam keluarga, berpacaran atau pertemanan.

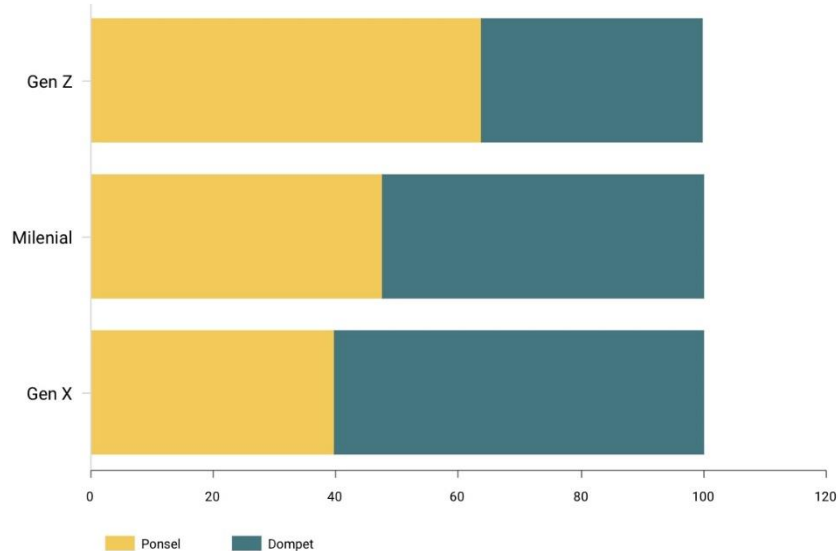
Dalam komunikasi, terdapat komunikasi terbuka yaitu komunikasi yang dilakukan secara langsung. Pada komunikasi terbuka setiap individu didorong untuk dapat mengungkapkan ide, gagasan atau perasaan yang ada didalam hatinya kepada individu lainnya. Dapat dikatakan bahwa komunikasi terbuka adalah sebuah proses penyampaian pesan dari satu individu kepada individu lainnya. Komunikasi terbuka juga dapat disebut sebagai komunikasi interpersonal. Laswell (dikutip dari Nurdin 2016) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal harus dilakukan oleh dua pihak untuk keberlangsungan proses komunikasi sebab akibat maupun komunikasi aksi dan reaksi atau yang dapat dikenal sebagai *The Laswell Formula* "*Who?*", "*Says What?*", "*In What Channel?*", "*To Whom?*", and "*With What Effect?*". Dalam kata lain pada komunikasi interpersonal diharuskan ada arah yang bergantian yaitu dari pemberi pesan (sender) kepada penerima pesan (receiver) dan sebaliknya. Mulyana (2010, h. 81) sempat mengatakan bahwa komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti dengan melalui komunikasi verbal dan non-verbal. Ia juga mengatakan bahwa komunikasi verbal

adalah komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan tulisan ataupun lisan. Sedangkan komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan tulisan dan tidak lisan. Komunikasi non-verbal biasanya merupakan mimik wajah atau ekspresi seseorang ketika berkomunikasi atau gerakan tubuh seseorang. Komunikasi non-verbal juga bisa merupakan symbol-simbol. Biasanya komunikasi non-verbal berkaitan erat dengan komunikasi verbal, dimana setiap orang yang melakukan komunikasi verbal (berbicara) biasanya menggunakan komunikasi non-verbal (ekspresi wajah) untuk mendukung atau melengkapi komunikasi verbal yang dilakukan.

Pada komunikasi interpersonal, terdapat sender atau seorang pengirim pesan kepada receiver yaitu orang yang menerima pesan. Namun dalam proses penyampaian pesan itu seringkali muncul noise yaitu gangguan dalam komunikasi. Menurut De Vito salah satu gangguan komunikasi atau noise adalah gangguan yang mendistorsi pesan dalam komunikasi. Suatu gangguan yang dapat menghalangi penerima dalam menerima pesan dan menghalangi sumber saat mengirimkan suatu pesan kepada penerima pesan.

Gangguan saat berkomunikasi atau noise dapat timbul dari mana saja, baik dari dalam diri sendiri atau gangguan dari luar. Gangguan dari dalam diri sendiri dapat terjadi ketika seorang individu tidak fokus dengan apa yang dikatakan oleh lawan bicaranya. Gangguan dari luar bisa merupakan gangguan yang datang dari situasi. Bisa saja ketika seorang individu sedang memberikan pesan kepada individu lainnya terdapat individu lain yang menyelak pembicaraan mereka sehingga terjadilah gangguan.

Saat ini gangguan komunikasi dapat berasal dari teknologi yang dimiliki. Tidak dapat dipungkiri, saat ini hampir semua orang memiliki *handphone* atau *smartphone*. Dilansir dari *stock apps*, secara global pengguna *smartphone* di dunia mencapai 5,3 miliar atau 67% dari seluruh penduduk bumi. Sedangkan di Indonesia, riset dari *data* reportal mencatat terdapat 370 juta manusia yang menggunakan *smartphone* atau sekitar 92,6% penduduk Indonesia. Menurut studi jurnal *BMC Psychiatry*, sebanyak 23% anak muda atau Gen Z kini sudah sangat bergantung pada ponsel, bahkan sudah bisa dikategorikan sebagai kecanduan. Bahkan dari studi yang pernah dilakukan, Gen Z di Indonesia memilih untuk membawa ponsel sebagai barang berharga yang harus selalu dibawanya dibandingkan dengan barang penting lainnya seperti dompet.



**Gambar 1.1** Bar Chart barang berharga yang tak boleh tertinggal

Source: Annur, 2022

Pada tabel yang tercantum diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas Gen Z, 63,8% memilih untuk membawa ponsel dibandingkan membawa dompet, sedangkan mayoritas generasi Millennial 52,4% dan mayoritas Generasi X 60,3% memilih untuk membawa dompet dibandingkan ponsel. Survei ini dilakukan oleh databoks melalui wawancara tatap muka terhadap 1.529 responden yang berasal dari kelompok generasi Z, milenial, dan generasi X di seluruh Indonesia. Hasil gambar yang tercantum diatas merupakan hasil survei yang dilakukan pada 20-31 Maret 2022

Hal tersebut dapat menjadi sebuah gambaran bahwa Gen Z saat ini sangat mementingkan ponselnya dan menjadikan ponselnya sebagai barang yang paling penting untuk dibawa kemanapun Gen Z pergi. Bahkan dari gambar yang tercantum diatas dapat dilihat bahwa generasi lainnya seperti generasi X dan Milenial tidak mementingkan ponsel sebanyak Gen Z mementingkan ponselnya. Hal ini dapat terjadi karena pada zaman ini ponsel sudah sangat berkembang dan fungsi utamanya saat ini bukan hanya sebagai alat pembantu komunikasi saja. Namun karena sudah memiliki fitur internet, *smartphone* dapat memampukan penggunanya untuk berkomunikasi jarak jauh dengan praktis. Selain itu dengan teknologi yang terus berkembang, fitur-fitur dalam *smartphone* dapat terus meningkat yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan berbagai aktivitas dengan lebih efisien dan efektif. *Smartphone* juga bisa digunakan untuk hiburan dengan mengunduh beberapa media hiburan atau media *entertainment*, *smartphone* juga bisa dipakai untuk memainkan *game* (baik *game offline* ataupun *game online*), bahkan *smartphone* saat ini sudah memiliki fitur pembayaran dan berlangganan.

Bahkan saat ini sudah timbul jaringan 5G yang merupakan jaringan terbaru dalam konektivitas *smartphone*. Dengan jaringan 5G pengguna ponsel dapat merasakan kecepatan internet yang luar biasa tinggi, sehingga pengguna ponsel atau *smartphone* dapat menikmati menonton video berkualitas tinggi, bermain *game online* tanpa tersendat-sendat atau *lagging*, dan bahkan pengguna *smartphone* dapat mengunduh konten atau video dengan resolusi yang terbaik dalam sekejap saja. Teknologi macam ini membuat pengguna ponsel memiliki pengalaman baru yang belum pernah dirasakannya sebelumnya pada jaringan 4G karena seperti yang diketahui, jaringan 4G memiliki keterbatasan seperti membutuhkan waktu yang cukup panjang untuk mengunduh sebuah video dengan resolusi yang tinggi, atau loading yang cukup lama ketika menonton sebuah video karena jaringan sedikit tersendat atau *lagging*. Tidak sampai disitu saja, daya baterai yang tahan lama dan pengisian cepat (*fast charging*) akan membuat para pengguna ponsel lebih senang karena mereka dapat bertahan sepanjang hari walaupun menggunakan ponsel secara terus menerus atau secara intensif. Para pengguna ponsel tidak lagi perlu khawatir dengan *low battery* atau kehabisan baterai. Tentunya dengan kecanggihan ponsel seperti ini membuat para penggunanya menggunakan ponsel dengan lebih lama. Dalam kata lain, pengguna ponsel cerdas bisa melakukan apa saja yang diinginkan secara online. Jadi singkatnya ponsel saat ini dapat membawa sebuah perubahan dalam cara berkomunikasi, bekerja, dan bersenang-senang. Dengan adanya fitur-fitur canggih ini, *smartphone* telah menjadi lebih dari sekadar alat telekomunikasi, karena ponsel dapat menjadi sebuah pusat kendali untuk berbagai

aspek kehidupan sehari-hari, seperti untuk bekerja, bersenang-senang dan menghubungkan penggunaannya untuk saling terhubung.

Kehadiran ponsel memang mempermudah kehidupan manusia dari berbagai aspek, karena selain mempermudah proses komunikasi manusia juga bisa menggunakan ponsel sebagai alat bekerja dan hiburan. Namun seiring dengan berjalannya waktu, fungsi utama ponsel bisa hilang. Fungsi utama ponsel adalah untuk mempermudah komunikasi, karena manusia tidak lagi perlu bertemu secara langsung untuk menyampaikan pesan kepada lawan bicaranya atau dalam kata lain, manusia tidak lagi perlu bertemu secara langsung dengan lawan bicaranya untuk melakukan komunikasi, karena manusia dapat melakukan komunikasi hanya melalui ponselnya saja, baik itu dengan mengirimkan pesan kepada lawan bicaranya atau menelpon lawan bicaranya. Fungsi utama ponsel ini bisa hilang karena manusia menggunakan ponsel dengan cara atau etika yang tidak benar. Disaat manusia berkumpul bersama, sudah seharusnya dan semestinya manusia untuk bercengkrama dan bersilaturahmi, begitupun juga dengan Gen Z, namun hal penting ini dapat sirna atau hilang karena Gen Z sibuk dengan ponselnya sendiri yang membuat manusia melupakan hal-hal yang seharusnya dilakukan ini yang jika dilakukan secara terus menerus akan membuat manusia kehilangan kehidupan sosial secara nyata. Hal ini dapat terjadi pada setiap orang termasuk juga dengan Gen Z.

Sebagai makhluk sosial, setiap manusia wajib untuk melakukan interaksi dengan yang lainnya secara langsung (tidak melalui *chat* atau telepon saja). Interaksi yang dilakukan ini dapat dilakukan dengan keluarga, teman ataupun orang



lain. Interaksi yang dimaksud disini adalah interaksi atau pembicaraan tatap muka baik itu untuk, meminta bantuan, membeli, mendapatkan informasi, atau hanya berinteraksi pada umumnya saja. Tetapi dengan berlalunya waktu, banyak orang atau yang lebih tepatnya lagi Gen Z memilih untuk bermain ponsel saat melakukan sebuah proses interaksi. Hal ini dapat menjadi sebuah kebiasaan dimana seseorang memainkan ponselnya saat melakukan sebuah interaksi dengan lawan bicaranya. Saat ini kebiasaan atau kondisi ini sudah sering dilakukan oleh pengguna ponsel, begitupun dengan Gen Z. Kebiasaan atau kondisi ini telah menjadi sesuatu hal yang sering ditemukan saat ini dimana kondisi atau kebiasaan ini dapat dikatakan sebagai suatu fenomena yang juga disebut sebagai fenomena *phubbing*.

Awal mulanya istilah "*phubbing*" dikeluarkan oleh Varoth (dikutip dari M. Ali Ridho 2019) yang mengatakan bahwa *Phubbing* adalah tindakan acuh tak acuh seseorang didalam sebuah lingkungan karena lebih fokus pada *Smartphone* dari pada membangun sebuah percakapan. Atau dalam kata lain, *phubbing* adalah istilah yang menggambarkan perilaku seseorang yang terlalu terfokus pada ponselnya atau *smartphonenya* daripada fokus berinteraksi dengan orang di sekitarnya. *Phubbing* adalah sebuah aksi yang terjadi ketika seseorang mengabaikan lawan bicaranya baik itu teman, keluarga, pacar atau rekan-rekan sosialnya karena terlalu sibuk dengan aktivitas di ponsel. Dari definisi yang tertulis, *phubbing* bisa menciptakan sebuah perasaan yang kurang mengenakan karena dapat mebuat lawan bicaranya merasa kurang dihargai atau diabaikan oleh tindakan atau aksi *phubbing* yang dilakukan. *Phubbing*, sekarang ini telah menjadi fenomena yang sering kali ditemukan, bukan hanya di Indonesia saja tetapi juga diseluruh dunia. Tentunya jika

dilihat dari definisi fenomena *phubbing* ini, aksi ini hanya bisa dilakukan oleh pengguna *smartphone* atau ponsel saja kepada lawan bicaranya. Sehingga fenomena ini dapat terjadi bahkan sampai diseluruh dunia karena faktanya hampir semua orang menggunakan ponsel saat ini. Perilaku atau fenomena *phubbing* dapat dan sering ditemui saat keberlangsungan interaksi berlangsung dalam berbagai konteks sosial, seperti saat makan bersama, berkumpul dengan teman-teman, keluarga dan pacar atau bahkan dalam pertemuan bisnis. *Smartphone*, dengan berbagai fitur dan aplikasinya, dapat menjadi sumber daya hiburan dan informasi yang sangat menarik, tetapi jika penggunaannya melebihi batas dan mengabaikan interaksi sosial maka tindakan tersebut dapat menjadi sebuah aksi yang menyinggung perasaan orang lain.

Karena aksi atau fenomena *phubbing* dianggap dapat menyinggung perasaan orang lain. Banyak orang yang tidak menyukai fenomena *phubbing* ini karena dianggap sebagai tindakan yang mengganggu. Mereka yang tidak menyukai tindakan ini bersama-sama mengkampanyekan gerakan *stop phubbing* dengan cara membuat website ([www.stopphubbing.com](http://www.stopphubbing.com)) yang membahas mengenai buruknya *phubbing*, dampak dari *Phubbing* dan cara bagaimana menghindari aksi *phubbing*. Orang-orang yang mengkampanyekan *stopphubbing* adalah orang-orang yang menghargai komunikasi timbal balik.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bedasarkan latar belakang yang telah tertulis, dapat dikatakan bahwa fenomena *phubbing* dapat digolongkan sebagai sebuah fenomena yang baru muncul

karena hal ini timbul karena kehadiran ponsel dalam masyarakat. Gen Z yang tumbuh berdampingan dengan ponsel menjadi generasi yang paling banyak didapati melakukan *phubbing*. Hasil dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Al-saggaf dan O'Donnell (2019), menyatakan bahwa seringkali aksi *phubbing* dilakukan secara tidak sengaja, Maka dari itu peneliti ingin melihat apakah Gen Z sadar dengan apa itu *phubbing*, peneliti juga ingin melihat apa persepsi Gen Z terhadap aksi *phubbing*. Alasan peneliti ingin meneliti persepsi Gen Z terhadap aksi *phubbing* adalah karena, seperti apa yang sudah tertulis di latar belakang. Banyak orang menganggap aksi *phubbing* itu sebagai tindakan yang tidak sopan dan dapat mengganggu, sehingga peneliti ingin melihat apakah Gen Z memiliki persepsi yang berbeda dengan kebanyakan orang, atau apakah Gen Z memiliki persepsi yang sama yaitu bahwa aksi *phubbing* adalah aksi yang tidak sopan dan mengganggu, atau bahkan Gen Z memiliki persepsi yang lain mengenai aksi *phubbing* yang sering dikaitkan sebagai hal yang negatif karena dianggap tidak sopan dan mengganggu.

Penelitian ini meneliti mengenai persepsi dan alasan karena kedua hal ini masih berkaitan satu dengan yang lainnya. Dimana seseorang dapat membentuk persepsi nya akan suatu hal (dalam penelitian ini yaitu aksi *phubbing*) jika seseorang itu pernah melakukan *phubbing* dan memiliki alasan tersendiri mengapa ia melakukannya.

Bedasarkan identifikasi masalah yang terpaparkan diatas, peneliti menggunakan beberapa teori komunikasi yang mendukung mengenai penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori-teori untuk fondasi penelitian yang ilmiah dan juga sebagai panduan. Teori-teori tersebut adalah teori yang didapati dalam

komunikasi interpersonal. Teori yang peneliti pakai adalah *Social Penetration Theory*, teori ini bersifat sebagai teori *development* karena membahas mengenai proses pembentukan atau perkembangan relasi. *Social Penetration Theory* atau yang dapat disingkat sebagai *SPT* dipakai dalam penelitian ini untuk melihat seberapa dekatkah Gen Z dengan lawan bicaranya yang menjadi korban *phubbing* atau pelaku *phubbing*. *Social Penetration Theory* juga dapat dikaitkan dengan *Expectancy Violation Theory*. Dimana peneliti juga menggunakan teori ini untuk melihat apakah Gen Z memaknai aksi *phubbing* sebagai hal yang melanggar ekspektasi seseorang saat melakukan komunikasi karena teori ini membahas mengenai bagaimana seorang individu merespon pelanggaran norma dan ekspektasi sosial yang tidak terduga. Penelitian ini juga menggunakan *symbolic interaction theory* yaitu sebuah teori komunikasi yang berbicara mengenai simbol-simbol yang ada dan dipakai seseorang ketika melakukan interaksi. Teori ini dapat digunakan karena *phubbing* merupakan sebuah tindakan non-verbal atau sebagai simbol bahwa seseorang memiliki sikap acuh tak acuh. Teori selanjutnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah *social exchange theory* yaitu teori yang mengatakan bahwa seseorang ingin berelasi jika orang lain memberikan keuntungan baginya. Teori ini merupakan salah satu teori komunikasi yang bersifat *maintanace* yaitu teori yang “menjaga” sebuah relasi atau hubungan dengan cara timbal balik. Teori ini dapat digunakan karena *phubbing* merupakan sebuah tindakan yang tidak sopan yang membuat lawan bicara enggan untuk melakukan relasi. Teori selanjutnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah *media dependency theory*, dimana pada teori ini membahas mengenai ketergantungan

seseorang terhadap media. Teori-teori ini akan penulis jabarkan dan jelaskan lebih lanjut pada bab selanjutnya yaitu pada bab dua yang berisikan tinjauan pustaka.

### **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi Gen Z terhadap fenomena phubbing?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Melihat persepsi phubbing menurut Gen Z
2. Mengetahui alasan mengapa Gen Z melakukan phubbing

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu pengetahuan baik bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal yang serupa yaitu mengenai topik *phubbing* dan penelitian ini juga memiliki kegunaan bagi para pembaca yaitu untuk memperluas pemahaman mengenai aksi *phubbing* dan guna untuk memahami mengapa seseorang dapat melakukan *phubbing* serta memaknai aksi *phubbing* supaya pembaca peneliti ini dapat menjadi lebih sadar dengan aksi yang mungkin dapat menyinggung perasaan orang lain. Penelitian ini juga memiliki kegunaan untuk menambah literatur atau sebagai salah satu sumber pedoman dalam perkembangan ilmu komunikasi khususnya yang berkaitan dengan topik fenomena *Phubbing*. Selain itu, penelitian ini juga memiliki kegunaan akademis yaitu memberikan kontribusi keilmuan mengenai aksi *phubbing* dengan menunjukkan bagaimana generasi Z memaknai aksi *phubbing*.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian atau penyusunan penelitian ini disusun menjadi lima bab utama yaitu;

1. Bab satu berisikan pendahuluan. Dalam bab pertama ini peneliti akan memaparkan penjelasan mengenai masalah yang dibahas dalam penelitian ini, sehingga pembaca dapat mengenal serta memahami topik mengenai masalah tersebut dengan baik. Bab pertama ini juga berisikan beberapa poin penting seperti latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian mengapa peneliti meneliti penelitian ini.
2. Bab dua berisikan tinjauan pustaka yang didalamnya terdapat konsep dan teori-teori baik dari para ahli ataupun dari peneliti pendahulu yang digunakan supaya dapat membangun pemahaman kuat untuk para pembaca penelitian ini. Konsep dan teori yang terdapat dalam bab dua ini juga akan dipakai dalam pembahasan.
3. Pada bab ketiga, penulis menuliskan metodologi penelitian. Didalam bab ini peneliti akan memaparkan metode apa yang digunakan dalam penelitian serta teknik dan cara pengumpulan data yang dipakai.
4. Bab empat berisikan hasil dan pembahasan. Pada bab keempat ini peneliti akan menuliskan analisis penelitian yang telah dilakukan dari serangkaian data yang telah dikumpulkan peneliti.

5. Bab lima adalah bab terakhir dalam penelitian ini. Bab lima berisikan kesimpulan yang penuliti simpulkan dari hasil analisis yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya yaitu pada bab empat, hasil dan pembahasan. Selain kesimpulan, bab lima ini juga berisikan saran akademi seputar topik peneliti yang sama dan saran praktisi.

