

## BAB I

### PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini, peneliti akan menguraikan beberapa hal antara lain: latar belakang masalah yang berisikan alasan-alasan peneliti memilih judul tersebut untuk diteliti, identifikasi masalah yang teridentifikasi, batasan masalah yang berisikan poin utama untuk dibahas dan diteliti, rumusan masalah yang sesuai dengan batasan masalah, manfaat penelitian yang berisikan kegunaan dari penelitian ini dan untuk siapa saja kegunaan penelitian ini, dan sistematika penulisan untuk mengetahui susunan setiap bab yang diuraikan oleh peneliti.

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan manusia lain. Manusia tidak dapat hidup sendiri, sehingga perlu membangun relasi baik itu dalam lingkup keluarga, gereja, maupun masyarakat. Manusia juga seringkali mengekspresikan diri dengan emosi yang ada dalam dirinya saat berhadapan dengan orang lain atau peristiwa yang sedang dialami. Menangis saat merasa sedih, tertawa saat merasa bahagia, berteriak saat merasa kecewa atau marah, dan lainnya. Itu semua adalah bentuk emosional manusia.

Emosional manusia ada yang bersifat sesaat, seperti merasa takut ketika dia berada di suatu ketinggian, merasa marah ketika dikritik, merasa gugup saat berbicara di depan orang banyak dan merasa malu ketika diejek. Sedangkan emosional yang merupakan tanda-tanda permanen, misalnya sering mengatakan seseorang penakut, pemarah, pemalu, dan sebagainya. Emosional juga ada yang

bersifat sosial, misalnya merasa sedih untuk orang yang bersedih, dengan orang yang berduka, terkena bencana dan lainnya.

Ketika berbicara tentang emosional sebagai bagian dari manusia, J.D.

Engel mengatakan demikian:

Emosional ditunjukkan sebagai bentuk reaksi atau ekspresi terhadap apa yang terjadi dalam kehidupan manusia, baik hal menyenangkan maupun mengganggu. Sebagai makhluk sosial budaya, setiap manusia mempunyai kebutuhan untuk berhubungan dan bergaul dengan orang lain. Dalam membangun hal tersebut, komunikasi dan relasi tercipta secara emosional dan akal sehat yang memberi kemungkinan manusia menikmati persekutuan batin dengan orang lain.<sup>1</sup>

Khususnya dalam mengendalikan situasi mendesak atau sulit, seperti kesulitan ekonomi, kehilangan pekerjaan, kehilangan anggota keluarga, ditinggalkan pasangan, terkena sakit-penyakit dalam waktu yang lama dan lainnya. Karena peristiwa tersebut, banyak orang menjadi menutup diri, kecewa terhadap keadaan yang dialami, takut, marah, khawatir, sedih, sehingga tidak mempunyai gairah dalam menjalani kehidupan. Rasa takut, marah, khawatir, kecewa dan sedih, jika dibiarkan dalam waktu lama, maka akan mencapai tahap depresi. Hal inilah yang harus menjadi perhatian setiap orang, supaya saling memberi kekuatan dan semangat dalam menghadapi situasi apapun, supaya mereka tetap memiliki pengharapan kepada Tuhan.

Pernyataan dalam Surat Ibrani 6:19b adalah “Pengharapan itu adalah sauh yang kuat dan aman bagi jiwa kita...” Ayat ini menjelaskan bahwa pengharapan adalah sauh. Sauh jangkar digunakan supaya perahu atau kapal tidak terbawa tiupan angin, gelombang, atau badai di tengah laut. Artinya, di tengah masalah, setiap orang

---

<sup>1</sup> J.D. Engel, *Pastoral dan Kebutuhan Dasar Konseling, cet. Keempat* (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2022), 27.

mebutuhkan pengharapan supaya hidupnya tidak terombang-ambing oleh arus masalah. Pengharapan yang adalah sauh, membuat jemaat terkait kepada sesuatu yang kuat, stabil, dan kukuh, dalam hal ini adalah janji Tuhan, yang membuat jemaat teguh bertahan di tengah masalah.<sup>2</sup>

Senada dengan hal itu, dalam bukunya *Coronavirus and Christ*, John Piper mengatakan bahwa:

Pengharapan adalah kekuatan; kekuatan di masa sekarang. Pengharapan mencegah orang-orang untuk bunuh diri. Pengharapan menolong orang-orang bangun tidur dan pergi bekerja sekarang. Itu memberi arti bagi kehidupan sehari-hari, bahkan di kala isolasi, karantina, dan bekerja dari rumah sekarang. Pengharapan membebaskan kita dari ketakutan yang egois dan ketamakan sekarang. Itu menguatkan kasih, menimbulkan keberanian mengambil risiko, dan berkorban sekarang.<sup>3</sup>

Dengan demikian, diharapkan bahwa dengan adanya pengharapan menjadikan jemaat dapat memandang penderitaan yang dialami bukanlah akhir dari segalanya. Jemaat harus mampu melihat Yesus Kristus sebagai “pusat pengharapan” yang tidak akan pernah membiarkan mereka menderita di luar kemampuan mereka. Sehingga mereka tidak larut dalam perasaan sedih, kecewa, cemas dan putus asa.<sup>4</sup>

Tentu bukan hal mudah untuk membangun pengharapan dalam situasi yang sangat sulit, karena hal itu akan mempengaruhi reaksi emosional manusia dalam mengambil sikap untuk mengatasi masalah. Dalam keadaan sedih, kecewa, cemas, seringkali manusia hanya memikirkan bagaimana menyelesaikan masalah secepat

---

<sup>2</sup> Yusuf Umma. *Melangkah Menggapai Sukses Refleksi Kehidupan Seorang Hamba Tuhan*. (Yogyakarta: Andi, 2020), 39.

<sup>3</sup> John Piper, *Coronavirus and Christ (Terjemahan Indonesia)* (Jawa Timur: Literatur Perkantas, 2020), 13.

<sup>4</sup> Jurnal Dunamis. *Pengharapan di Tengah Pandemi Menurut Jürgen Moltmann*. Volume 6 Nomor 2 (April 2022).

mungkin, meski itu merugikan orang lain, hingga akhirnya tidak memikirkan orang lain. Bahkan mengalami kebingungan dan tidak adanya pergerakan (mandek) dalam mengambil keputusan, hingga akhirnya merugikan diri sendiri.

Maka sebagai kumpulan orang-orang yang percaya kepada Tuhan, ditambah semakin berkurangnya sikap manusia yang berempati. Tetapi, sebagai seorang Kristen atau sebagai anggota gereja, hal tersebut seharusnya tidak terjadi, justru anggota gereja haruslah menunjukkan sikap empatinya untuk mewujudkan kasih sebagai dasar pengajaran oleh Yesus Kristus yang perlu dilakukan dengan tulus dan ikhlas dalam setiap situasi<sup>5</sup>.

Seperti diketahui, bahwa pada akhir tahun 2019 munculnya virus yang menyebar secara cepat, virus tersebut dinamakan Covid-19. Virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan China. Covid-19 menyebar secara masif di negara-negara lainnya. *World Health Organization* (WHO) mengumumkan pada tanggal 11 Maret 2020 bahwa Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi.<sup>6</sup>

Karena hal tersebut, telah merubah sebagian besar aktivitas kehidupan manusia. Perubahan yang terjadi menimbulkan banyak peralihan bentuk aktivitas keseharian seperti berinteraksi antar individu, belajar, mencari nafkah, bahkan hiburan. Hal ini juga disertai dengan kebijakan-kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran Covid-19, masyarakat terpaksa membatasi pergerakan mereka. Interaksi sosial, belajar, bekerja, bahkan menghibur diri, semua dilakukan di rumah demi

---

<sup>5</sup> Panuntun, Daniel Fajar, Eunike Paramita. *Hospitalitas Kristen dan Tantangannya di Tengah Pandemi Covid-19*. Harmoni 19, no. 1 (2020): 68.

<sup>6</sup> Eka Yudah Saputra, "WHO Tetapkan COVID-19 Sebagai Pandemi, Apa Maksudnya?," *Tempo*, accessed Oktober 8, 2022, <https://dunia.tempo.co/read/1318511/who-tetapkan-covid-19-sebagai-pandemi-apamaksudnya/full&view=ok>.

mencegah penyebaran Covid-19.<sup>7</sup> Maka dari itu, presiden Jokowi menginstruksikan supaya masyarakat Indonesia kerja dari rumah, belajar dari rumah dan ibadah dari rumah, sebagai bentuk pencegahan penyebaran virus corona. Adapun kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah seperti *Social Distancing* dan *Lockdown*, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), dan Tes Masal.<sup>8</sup>

Memang tidak dapat terhindarkan bahwa pola pelayanan dan ibadah Kristen mengalami perubahan yang besar. Selama ratusan bahkan ribuan tahun, ibadah biasanya dilakukan dalam gedung gereja, tetapi saat ini ibadah dilakukan dalam jaringan (daring). Bukan suatu hal yang mudah untuk memulai kebiasaan baru. Khususnya bagi gereja-gereja yang kecil, harus mempersiapkan sarana dan prasarana untuk menunjang ibadah dalam jaringan (daring). Dibutuhkan biaya yang besar. Karena itu, banyak gereja yang tidak siap saat ibadah harus dilakukan dalam jaringan (daring).

Maka dari itu, dalam menghadapi situasi pandemik, diupayakan agar tidak terjadi pertemuan-pertemuan di mana banyak orang berkumpul. Sejak itulah dipraktikkan perayaan-perayaan keagamaan yang kemudian disiarkan secara *live streaming*, sehingga banyak orang dapat mengikutinya secara daring (dalam jaringan) dari tempat masing-masing tanpa harus berkumpul secara fisik di suatu tempat bersama.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Adi Fahrudin, dan lainnya. *Perubahan Sosial Ekonomi di Masa Pandemi Covid-19*. (Bandung: Refika, 2020), 8.

<sup>8</sup> Jurnal Spektrum. Martinus Aditya Pardiyo, *Kebijakan Pemerintah dalam Upaya Pencegahan Wabah Covid-19*

<sup>9</sup> RD Anton Baur. *Gereja Online Mencari Solusi Refleksi Hidup Menggeraja Masa Kini*. (Jakarta: Obor, 2021), 128.

Tentu saja ada dampak negatif dan positif dari ibadah dalam jaringan. Dampak negatifnya yaitu jemaat menjadi malas, tidak serius mengikuti ibadah dari awal hingga akhir, dan mengenakan pakaian yang tidak pantas saat ibadah. Sedangkan dampak positifnya yaitu lebih praktis, dan dapat menjangkau semua orang. Inilah yang seharusnya dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk membangun hubungan yang lebih luas melalui jaringan untuk menghubungkan antar jemaat.

Peneliti juga merasa perlu untuk menambahkan informasi peneliti mewawancarai gembala sidang di tempat penelitian yaitu Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten mengenai pengaruh ibadah dalam jaringan (daring) terhadap emosional jemaat. Dari empat jemaat Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten, ada dua jemaat yang diwawancarai yaitu, Gereja Presbiterian Injili Indonesia Jemaat Agape Melati Mas dan Gereja Presbiterian Injili Indonesia Jemaat Dasana Indah.

Bagi jemaat yang beribadah di Gereja Presbiterian Injili Indonesia jemaat Agape Melati Mas, ibadah dalam jaringan (daring) merupakan kebiasaan baru yang harus dilakukan secara cepat dan tepat. Menurut Royders Karianga selaku gembala sidang, sebagian jemaat tetap melakukan ibadah dalam jaringan karena beberapa alasan. Pertama, beberapa jemaat masih mengalami rasa takut untuk berkumpul. Kedua, beberapa jemaat merasa lebih praktis beribadah dari rumah. Ketiga, efisiensi tempat, khususnya bagi jemaat yang memiliki anak kecil. Keempat, beberapa jemaat tetap beribadah dalam jaringan karena adanya pekerjaan dari kantor yang harus dikerjakan. Royders Karianga juga menyebutkan ada perubahan emosional jemaat meskipun tidak signifikan.

Pengaruh ibadah dalam jaringan terhadap emosional jemaat di Gereja Presbiterian Injili Indonesia jemaat Agape menjadi lebih pasif dan sedikit menutup diri. Meski demikian, jemaat juga belajar mengandalkan Tuhan dan tidak mengandalkan diri sendiri serta kekayaan dan menggunakan waktu sebaik-baiknya. Rasa takut dan khawatir inilah mendorong jemaat untuk bergantung sepenuhnya kepada Tuhan.<sup>10</sup>

Sedangkan di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Jemaat Dasana Indah Bonang, Syukur Zebua mengatakan awal ditetapkannya ibadah dalam jaringan, ada pro dan kontra. Bagi anak-anak muda ibadah dalam jaringan dapat diterima, tetapi bagi orangtua, masih ada yang gagap teknologi dan memilih untuk ibadah dari gereja, bahkan terkadang alasan mereka tidak mengikuti ibadah dalam jaringan (daring) karena tidak ada kuota internet. Sedangkan untuk mengakses media sosial lainnya ada kuota.

Gereja Presbiterian Injili Indonesia Jemaat Dasana Indah setiap minggunya menggunakan *live streaming* dari *Facebook* dan terkadang dalam ibadah atau pertemuan tertentu menggunakan *Zoom Meeting*. Dalam hal ini, jemaat seringkali mematikan kamera, dan tidak serius. Menurut Syukur Zebua, emosional jemaat cukup berdampak ketika ibadah dalam jaringan. Semangat jemaat dalam beribadah dan terlibat dalam pelayanan semakin berkurang, karena alasan sakit dan masih takut serta kurang memperhatikan keadaan jemaat lainnya. Sebagian jemaat bersikap apatis terhadap kebutuhan jemaat, mereka merasa cukup untuk memberi dukungan dan semangat melalui pesan singkat, namun tidak ada kunjungan, karena alasan takut dan

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Gembala Sidang GPII Agape: Royders Karianga, 12 Oktober 2022.

tidak ada waktu. Khususnya bagi jemaat yang mengalami kedukaan, sakit dan kesulitan dalam membayar uang sekolah.<sup>11</sup>

Setelah melihat bagaimana situasi yang dihadapi jemaat saat ibadah dalam jaringan yang memiliki beragam tanggapan yang berbeda, karena perubahan yang terjadi secara cepat. Sebagian jemaat dapat bersatu untuk mencari solusi, misalnya dalam memperlengkapi sarana dan prasarana gereja, juga menyalurkan bantuan kepada sesama. Tetapi sebagian jemaat memilih untuk berdiam diri dalam menghadapi masalah, karena menganggap mereka pun membutuhkan pertolongan dan perhatian yang lebih. Sehingga menimbulkan sikap acuh tak acuh. Belum lagi adanya perasaan jenuh, frustrasi dan kecewa. Jemaat menyadari bahwa kenyataan hidup dari iman dengan pengalaman hidup mereka tidak sesuai. Hal tersebut membuat jemaat sebagian menjadi memikirkan diri sendiri atau egois, menutup diri dan tidak mau bergaul (antisosial).

Egois merupakan sikap berpusat pada diri sendiri. Berpusat pada diri sendiri menghilangkan rasa belas kasih dan empati terhadap orang lain. Belas kasih dan empati sangat dibutuhkan setiap orang, khususnya dalam melayani jemaat yang mengalami kesulitan. Sikap empati ini harus mampu mengatasi berbagai ketakutan.<sup>12</sup> Empati adalah kemampuan memahami dan merasakan permasalahan yang dihadapi orang lain. Empati berbeda dengan rasa iba dan kasihan yang keterlibatan

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Penginjil GPII Dasana: Syukur Zebua, 17 Oktober 2022.

<sup>12</sup> Fransius Kusmanto dan lainnya, *Teologi, Gereja, dan Pelayanan Sosial Menghadapi Bencana* (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, Anggota IKAPI: 2022), 80.



emosionalnya tidak sedalam empati. Empati menggerakkan niat untuk terlibat membantu mengurangi penderitaan sesama.<sup>13</sup>

Pengaruh ibadah dalam jaringan terhadap emosional jemaat juga nampak ketika mereka mengikuti ibadah berdasarkan suasana hati. Ketika mereka sedang malas, mengalami tekanan atau lemah secara fisik, mereka memutuskan untuk tidak mengikuti ibadah, atau walaupun mengikuti tetapi sambil berbaring. Terkadang jemaat juga tidak mempersiapkan diri untuk hadir dalam ibadah, karena merasa bisa mengikuti dari rumah dengan pakaian seadanya dan sambil mengerjakan yang lain.

Demikianlah latar belakang bagi peneliti untuk mengangkat judul “Pengaruh Ibadah dalam Jaringan (daring) terhadap Emosional Jemaat Masa Pandemi Covid-19 di Gereja Presbiteriaian Injili Indonesia Provinsi Banten”. Dalam latar belakang ini menjelaskan masalah-masalah yang terkait pengaruh ibadah dalam jaringan (daring) dan dampaknya bagi emosional jemaat di masa pandemi covid-19.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi masalah sehubungan dengan penulisan penelitian ini.

Pertama, ibadah dalam jaringan (daring) ialah kebiasaan baru yang harus dihadapi setiap jemaat. Ibadah dalam jaringan (daring) menjadi solusi yang tepat khususnya setelah Covid-19 ditetapkan menjadi pandemi. Melalui ibadah dalam jaringan (daring), jemaat tetap diperlengkapi dan dikuatkan melalui firman Tuhan.

---

<sup>13</sup> Arijanto, *Memanusiakan Manusia Sebuah Pendekatan Kemandirian menuju Kemakmuran dan Kesejahteraan* (Jawa Timur: Peneleh Anggota IKAPI, 2020), 65.

Bagaimanakah pengaruh ibadah dalam jaringan (daring) terhadap emosional jemaat masa pandemi Covid-19 di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

Kedua, pembatasan sosial ialah kebijakan pemerintah dalam mencegah penyebaran Covid-19. Pembatasan sosial mendorong semua kegiatan harus dibatasi dan dikerjakan dalam satu ruangan, seperti belajar, belanja, bekerja dan beribadah semua dilakukan dari rumah. Sehingga merasa jenuh atau bosan dengan keadaan yang dihadapi. Bagaimanakah pengaruh pembatasan sosial terhadap emosional jemaat masa pandemi Covid-19 di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

Ketiga, keadaan ekonomi yang sulit mengakibatkan kebutuhan sandang-pangan semakin sulit didapatkan dan kenaikan harga barang juga terjadi. Hal ini juga telah menghimpit kehidupan jemaat, membuat mereka khawatir dan takut dalam menghadapi kenyataan hidup yang terjadi. Bagaimanakah pengaruh kecenderungan ekonomi yang sulit terhadap emosional jemaat masa pandemi Covid-19 di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

Keempat, kesehatan fisik yang terganggu merupakan salah satu alasan jemaat tetap melakukan ibadah dalam jaringan. Karena dengan fisik yang lemah, mengganggu konsentrasi saat ibadah sehingga menimbulkan rasa takut dan khawatir dapat menularkan penyakit kepada orang lain. Bagaimanakah pengaruh kecenderungan kesehatan fisik yang terganggu terhadap emosional jemaat masa pandemik Covid-19 di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

Kelima, berhenti dari pekerjaan sangat meresahkan jemaat. Karena selama bertahun-tahun, mereka telah bekerja dan memenuhi segala kebutuhan hidup dari apa yang mereka kerjakan. Jemaat menjadi kecewa karena keadaan yang tidak kunjung

memaikan serta khawatir tentang pemenuhan kebutuhan hidup. Bagaimanakah pengaruh kecenderungan berhenti dari pekerjaan terhadap emosional jemaat masa pandemi Covid-19 di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

### **C. Batasan Masalah**

Masalah-masalah yang telah diidentifikasi di atas tidak mungkin diteliti secara keseluruhan, oleh sebab itu peneliti membuat suatu batasan masalah yang bertujuan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dan tidak menyimpang dari hal-hal yang ingin diteliti. Peneliti membatasi pembahasan pada identifikasi masalah yang pertama, yaitu: “Pengaruh Ibadah dalam Jaringan (daring) terhadap Emosional Jemaat Masa Pandemi Covid-19 di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten”. Faktor-faktor lain yang meskipun teridentifikasi dapat memberi pengaruh/kontribusi, tetapi dalam pengamatan pengaruh/kontribusinya tidak terlalu memberikan kontribusi sehingga tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### **D. Rumusan Masalah**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan empat rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut:

Pertama, bagaimanakah kecenderungan emosional jemaat di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

Kedua, bagaimanakah kecenderungan ibadah dalam jaringan (daring) di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

Ketiga, apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan ibadah dalam jaringan (daring) terhadap emosional jemaat di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

Keempat, secara bersama-sama, indikator manakah yang paling dominan dari ibadah dalam jaringan (daring) yang mempengaruhi emosional jemaat Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten?

### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini ditulis dan ditelusuri secara mendalam dengan maksud untuk meneliti bagaimana Pengaruh Ibadah dalam Jaringan (Daring) terhadap Emosional Jemaat Masa Pandemi di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten. Hasil penelitian ini akan bermanfaat untuk:

Pertama, tesis ini bermanfaat untuk para pemimpin dan jemaat lokal di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten. Penelitian ini akan menjelaskan bagaimana Pengaruh Ibadah dalam Jaringan terhadap Emosional Jemaat Masa Pandemi Covid-19 di Gereja Presbiterian Injili Indonesia Provinsi Banten, sehingga ditemukannya solusi terbaik guna membangun jemaat.

Kedua, tesis ini menjadi salah satu kekayaan untuk dijadikan bahan pengajaran perihal pembelajaran dan hubungannya dengan pelayanan di Sekolah Tinggi Teologi Internasional Harvest, Tangerang dimana peneliti menyelesaikan studi. Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut diuraikan dalam tesis ini.

Ketiga, tesis ini merupakan syarat mutlak akademik yang harus dipenuhi oleh peneliti guna mencapai gelar Magister Teologi (M.Th) di Sekolah Tinggi Teologi Internasional Harvest, Tangerang.

### **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan karya ilmiah ini disusun secara sistematis, sebagai berikut: Bab pertama, merupakan bab pendahuluan. Pembahasan dalam bab ini meliputi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, landasan teori, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian. Landasan teori tersebut membahas tentang judul penelitian dikaji secara kajian etimologi, menurut pandangan para pakar, kajian Alkitab, kerangka berpikir dan hipotesa penelitian.

Bab ketiga, metodologi dan prosedur penelitian. Bab ini menjelaskan tentang tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

Bab keempat, hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini membahas tentang deskripsi data, pengujian persyaratan analisis, pengujian hipotesis dan pembahasan, keterbatasan.

Bab kelima, kesimpulan, implikasi dan saran yang diharapkan dapat berguna bagi pelayanan yang ada dan juga bagi penelitian lanjutan.