

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangannya, sumber daya manusia atau SDM terutama pada dunia usaha merupakan salah satu komponen asset perusahaan yang paling berharga dan tentunya juga menjadi bagian yang paling sulit dalam pengelolaannya. Pengelolaan SDM melalui pengambilan sebuah kebijakan atau penerbitan sebuah aturan yang kurang tepat terkait dengan persoalan di bidang sumber daya manusia dapat berakibat terhadap menurunnya produktivitas kerja SDM yang akan berdampak kepada tidak tercapainya tujuan perusahaan yang telah digariskan.

Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan karyawan melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sehingga dapat berfungsi secara produktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Sedarmayanti (2017:3), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Terdapat banyak sekali faktor yang dikategorikan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang seharusnya dan sangatlah perlu menjadi pusat perhatian sebuah perusahaan demi menjaga produktivitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Dalam fokus yang dilakukan sebagai bahan penulisan penelitian ini, penulis memilih topik bahasan tentang kepuasan kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

Biasanya dalam mengukur hasil kinerja karyawan di dalam sebuah perusahaan, dapat dilakukan dengan melihat pencapaian dari target hasil kinerja yang sebelumnya telah ditetapkan oleh perusahaan. Tentu saja sangat dibutuhkan adanya indikator dalam sebuah standard apakah target tersebut dianggap tercapai

atau tidak. Indikator yang dapat dianggap sebagai suatu ukuran untuk menilainya didasari akan persepsi dari diri sendiri terhadap berbagai aspek yang mendukung dalam bekerja itu sendiri, ukuran yang dapat dijadikan sebagai indikator ini dapat dilihat melalui kepuasan kerja. Jika karyawan di dalam sebuah perusahaan dapat mengukur tingkat kepuasan kerjanya maka hal ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi diri karyawan itu sendiri untuk meningkatkan karirnya. Robbins (2003:78), adapun arti dari kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima karyawan dan jumlah yang mereka yakini yang seharusnya mereka terima. Begitu pula menurut Kreitner & Kinicki (2005), kepuasan kerja sebagai efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Jika sebuah tingkat kepuasan kerja tidak dapat dengan baik terjaga, maka kemungkinan yang akan terjadi adalah sebuah kondisi yang akan berakibat pada tingginya tingkat keluar masuk (*turnover*) sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut.

Menurut Nursalam (2009), bahwa dalam mengukur kepuasan kerja ada sebanyak 12 yang dianggap sebagai kunci utama untuk mengukur kepuasan kerja tersebut yakni:

1. Input
2. Hubungan manajer dan staf
3. Disiplin kerja
4. Lingkungan tempat kerja
5. Istirahat dan makan yang cukup
6. Diskriminasi
7. Kepuasan kerja
8. Penghargaan penampilan
9. Klarifikasi kebijakan
10. Mendapatkan kesempatan
11. Pengambilan keputusan
12. Peran manajer

Selanjutnya dalam melihat dunia usaha perlu pemahaman tentang lingkungan kerja, yakni sesuatu yang merupakan tempat dimana para karyawan, manajer dan seorang pengusaha bekerja sama dan saling memberi ide dan masukan untuk mencapai tujuan bersama dalam perusahaan. Menurut Soetjipto (2008:87), adapun yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala hal atau yang segala unsur-unsur yang dianggap dapat memberi pengaruh baik pengaruh secara langsung ataupun juga pengaruh yang tidak langsung terhadap organisasi atau juga terhadap perusahaan yang keseluruhan hal atau unsur-unsur tersebut akan memberikan dampak yang baik atau juga dampak buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja dari karyawan tersebut. Selanjutnya Soetjipto (2008), di dalam sebuah penelitian yang telah dilakukannya, Soetjipto telah memberikan pengertian yang lengkap dengan menyajikan hasil terhadap arti dari lingkungan kerja yang tergolong dianggap menyenangkan itu merupakan hal yang sangat penting dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, bahwa keberadaan lingkungan kerja merupakan sesuatu yang baik jika karyawan dapat memberikan kontribusi yang sangat besar kepada perusahaan, baik itu berupa kontribusi secara langsung maupun juga berupa kontribusi yang tidak langsung dalam mewujudkan kemajuan sebuah perusahaan.

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia sebagaimana disampaikan di awal merupakan sesuatu yang membutuhkan energi yang besar di dalam sebuah perusahaan. Selain berbagai hal yang dikemukakan di atas yakni tentang lingkungan kerja, maka di dalam dunia usaha, sumber daya manusia itu sendiri tentu sangat membutuhkan motivasi kerja. Setiap bagian berupa kelompok dan setiap individu yang bekerja di dalam sebuah perusahaan tentulah sangat membutuhkan apa yang disebut dengan sebuah motivasi kerja karena dunia usaha atau perusahaan itu sendiri secara tidak langsung menuntut karyawannya untuk terus termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya sehingga akan terbentuk sebuah jaminan yang akan memastikan bahwa karyawan tersebut mencapai hasil atau target yang ditentukan oleh perusahaan. Motivasi memiliki pengertian yaitu serangkaian dari sebuah proses yang dapat membangkitkan, atau mengarahkan dan

menjadi hal yang berguna untuk memelihara perilaku manusia demi mencapai tujuannya (Greenberg dan Baron, 2008:248).

Terhadap motivasi kerja ini, beberapa ahli lain, yakni Rivai dan Sagala (2010:837) memberikan pengertian berupa adanya anggapan bahwa motivasi itu sebagai serangkaian sikap dan nilai-nilai yang dapat mempengaruhi tiap individu dalam rangka mencapai hal yang spesifik sesuai dengan maksud dan tujuan individu tersebut. Lebih lanjut ahli ini menggali apa yang menjadi sumber dari motivasi tersebut. Bahwa terkait hal ini dikatakan bahwa terdapat tiga faktor yang merupakan sumber dari motivasi menurut Rivai dan Sagala (2010), yaitu:

1. Sumber motivasi yang berupa kemungkinan yang membuat individu untuk berkembang
2. Sumber berupa jenis pekerjaan itu sendiri
3. Sumber yang dapat digolongkan apakah mereka dapat memiliki rasa bangga dimana individu tersebut menjadi bagian dari perusahaan tempat mereka bekerja

Selanjutnya kita akan menemukan pengertian dari kinerja yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses pekerjaan di sebuah perusahaan dimana sumber daya manusia dikelola. Menurut pengertian yang diberikan oleh Mangkunegara (2009:9), arti kinerja dimaknai sebagai hasil kerja, yakni hasil kerja yang diukur baik dengan cara kualitas dan juga dengan ukuran kuantitas yang dicapai oleh seorang individu atau pegawai dalam rangka melaksanakan tugasnya berdasarkan besarnya tanggungjawab yang telah dipercayakan dan diberikan kepadanya. Hal ini tentu sangat menarik melihat bagaimana mengukur karya seorang pekerja atau sumber daya manusia diukur apa yang menjadi out putnya baik berupa hal yang bersifat kuantitatif dan kualitatif.

Selanjutnya ahli lainnya yang mengartikan kinerja, Wirawan (2009:5), merupakan sesuatu yang unik yang merupakan akronim dari kinetika, energi dan juga kerja. Singkatan kinerja ini jika diambil artinya menurut arti dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance* dan *employee performance* yang berarti kinerja

karyawan. *Employee performance* atau kinerja karyawan adalah keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau individu-individu pada suatu pekerjaan atau suatu profesi tertentu. Lalu pengertian selanjutnya menurut Wirawan (2009:7), terhadap kata kinerja itu sendiri terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi yang dianggap sangat penting yakni:

1. Faktor internal pegawai

Adapun yang dimaksud dengan faktor-faktor yang bersumber dari dalam diri para individu atau pegawai itu sendiri adalah berbagai hal yang merupakan unsur-unsur bawaan dari lahir dan faktor yang dia peroleh saat karyawan tersebut mengalami perkembangan. Sejumlah faktor ini jika dicermati akan terdiri dari berbagai unsur bawaan berupa yang diantaranya antara lain: unsur bakat, kumpulan dari sifat pribadi, serta yang merupakan keadaan atau kondisi fisik dan kondisi kejiwaan karyawan. Selain apa yang tergolong faktor bawaan maka ditemukan juga adanya terdapat yang tergolong faktor-faktor yang keberadaanya diperoleh karyawan, yakni antara lain berupa; unsur ilmu pengetahuan, berbagai keterampilan, unsur etos kerja, kumpulan pengalaman kerja serta motivasi kerja yang didapa individu atau karyawan.

2. Faktor lingkungan internal organisasi

Faktor yang kedua yang mempengaruhi kinerja yakni lingkungan internal organisasi berupa hal hal yang termasuk ke dalam dukungan dari organisasi dimana ia bekerja. Segenap faktor-faktor yang tergolong pada dukungan tersebut akan sangat memberi pengaruh terhadap capaian berupa tinggi atau kondisi rendahnya sebuah kinerja pegawai atau karyawan. Adapun yang tergolong dan hal yang termasuk ke dalam faktor-faktor lingkungan dari internal organisasi ini antara lain adalah terdiri dari: visi, misi dan juga apa yang menjadi tujuan organisasi, apa yang tergoolong pada kebijakan organisasi, keterkaitan dengan teknologi, hal yang disusun dan menjadi strategi organisasi, kumpulan dari sistem manajemen, sistem atau aturan

kompensasi, tipe dan model kepemimpinan, kekayaan budaya organisasi dan juga berbagai jenis teman sekerja.

3. Faktor lingkungan eksternal organisasi

Terhadap kinerja ini maka terdapat juga beberapa faktor eksternal yang mempengaruhinya yaitu antara lain: berupa keadaan, kumpulan dari berbagai kejadian-kejadian yang tercipta dan terjadi ataupun juga berupa situasi yang terjadi yang dialami di lingkungan eksternal organisasi yang mana kejadian atau situasi tersebut mampu mempengaruhi terhadap kinerja para pegawai itu sendiri. Adapun yang masuk dalam faktor-faktor dari lingkungan eksternal masing-masing organisasi ini yang dianggap juga memberikan pengaruh adalah berupa kehidupan ekonomi, kehidupan dan juga faktor-faktor kondisi politik di negara, faktor kehidupan dan juga kondisi dari keadaan sosial, apa yang menjadi nilai-nilai budaya dan agama dari masyarakat itu sendiri dan juga apa yang dianggap menjadi satu kesatuan serta nilai-nilai yang dimiliki oleh kompetitor.

Oleh karena itu, peran sumber daya manusia beserta hal-hal yang terkait di dalamnya begitu penting. Sehingga pada penelitian yang dilakukan penulis ini bertujuan menganalisa apa yang menjadi pengaruh kepuasan kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja dan apa yang menjadi dampaknya terhadap kinerja karyawan di PT XYZ. Sebab disadari bahwa keberhasilan kinerja karyawan dapat diukur melalui sistem penilaian kinerja.

Dalam penelitian ini, sistem penilaian yang dianggap tepat untuk mengukur hasil kinerja karyawan PT XYZ adalah dengan menggunakan form penilaian yang berisi nilai/skor untuk menilai evaluasi kerja karyawan selama masa kontrak bekerja berlangsung. Dari data awal yang penulis terima dan berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara dengan karyawan PT XYZ, diketahui bahwa metode penilaian dengan menggunakan form penilaian ini ditemukan sebuah kondisi dimana tidak dijalankan sebagaimana mestinya. Sehingga baik dalam aspek

transparansi, aspek akan nilai adil, nilai objektif dan juga terkait umpan balik seluruhnya tidak dilakukan kepada karyawan. Selain itu, karyawan juga merasa penilaian bersifat subjektif (unsur suka atau ketidaksukaan atasan terhadap bawahan cukup dominan terhadap penilaian kinerja karyawan). Padahal hasil penilaian kinerja ini dapat menentukan banyak hal penting bagi karyawan, diantaranya pengembangan kompetensi, perjalanan karir, kenaikan gaji, pangkat dan perolehan insentif ataupun bonus.

Penilaian hasil kinerja karyawan PT XYZ dapat dilihat pada tabel 1.2 yang berisi rekapitulasi penilaian kinerja karyawan periode Juni 2021 sampai dengan Februari 2022. Berdasarkan hasil diskusi dengan Departemen HRD di PT XYZ, hasil rekapitulasi penilaian kinerja karyawan ini hanya dapat ditemukan dari periode paling lama, yaitu Juni 2021 karena pada periode sebelumnya terdapat pergantian SDM pada Departemen tersebut dan belum adanya serah terima pekerjaan secara resmi.

Hasil kinerja karyawan ini dinilai menurut indikator-indikator berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh PT XYZ sejak awal. Pada form penilaian, terdapat kriteria penilaian kinerja karyawan PT XYZ, yaitu disiplin, hasil kerja, kerjasama dan tata tertib. Kemudian kriteria penilaian tersebut memiliki indikator masing-masing untuk dapat diberikan skor/nilai oleh penilai (atasan). Berikut indikator-indikator dari kriteria penilaian hasil kinerja karyawan di PT XYZ beserta skor/nilai maksimalnya:

1. Disiplin
 - a. Absensi kehadiran (5)
 - b. Keterlambatan (5)
 - c. Sikap perilaku kerja/proaktif (10)
 - d. Kejujuran (10)
2. Hasil kerja
 - a. Keterampilan/skill (10)

- b. Ketelitian (5)
 - c. Hasil output (5)
 - d. Tanggung jawab kerja (10)
3. Kerja sama
- a. Dengan rekan sekerja (10)
 - b. Komunikasi antar bagian (5)
 - c. Komunikasi antar atasan (5)
4. Tata tertib
- a. Pelanggaran (5)
 - b. Kesopanan (5)
 - c. Kerapian tempat kerja (5)
 - d. Kebersihan (5)

Berdasarkan indikator-indikator penilaian diatas, selanjutnya penilai (atasan) akan memberikan nilai sesuai dengan pengamatan kepada individu yang akan dinilainya. Jika sudah dilakukan penilaian, maka total nilai yang didapatkan oleh individu tersebut akan di jumlahkan sebagai penentuan atasan untuk memilih apakah perlu atau tidaknya dilakukan perpanjangan kontrak pada individu tersebut.

Adapun rincian keterangan jumlah skor pada form penilaian kinerja karyawan yaitu, jika jumlah nilai 80-100 maka termasuk peringkat Sangat Baik (SB), jumlah nilai 60-79 termasuk peringkat Baik (B), jumlah nilai 40-59 termasuk peringkat Cukup (C) dan jumlah nilai 20-39 termasuk peringkat Kurang (K). Standar nilai minimum bagi karyawan untuk dapat dilanjutkan masa kontraknya adalah sebesar 60 dan termasuk dalam kategori Baik (B).

Jika hasil penilaian karyawan tidak mencapai total nilai 60, maka kepada karyawan tersebut akan dipertimbangkan untuk diberlakukannya masa percobaan (*probation*) untuk jangka waktu tertentu, biasanya selama 1-3 bulan tergantung keputusan atasan dan Departemen HRD. Masa *probation* ini bertujuan untuk melihat apakah karyawan tersebut masih dapat diusahakan untuk dilakukan perpanjangan kontrak atau tidak, tentunya dengan pemberitahuan kepada karyawan

yang bersangkutan. Setelah masa *probation* selesai, maka form penilaian kinerja akan dibagikan lagi kepada atasan untuk melakukan penilaian berdasarkan pengamatan atasan kepada karyawan tersebut selama masa *probation* berlangsung.

Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan PT XYZ Jakarta Periode 2021-2022

TAHUN	BULAN	TOTAL KARYAWAN YANG DINILAI	JUMLAH HASIL PENILAIAN							
			SB	%	B	%	C	%	K	%
2021	JUNI	19	14	74%	4	21%	1	5%	0	0%
	JULI	24	20	83%	4	17%	0	0%	0	0%
	AGUSTUS	18	11	61%	7	39%	0	0%	0	0%
	SEPTEMBER	12	8	67%	4	33%	0	0%	0	0%
	OKTOBER	22	7	32%	15	68%	0	0%	0	0%
	NOVEMBER	35	18	51%	17	49%	0	0%	0	0%
	DESEMBER	18	3	17%	15	83%	0	0%	0	0%
2022	JANUARI	10	4	40%	6	60%	0	0%	0	0%
	FEBRUARI	5	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan PT XYZ Jakarta

Sumber: PT XYZ Jakarta 2022

Pada tabel 1.2 menunjukkan rekapitulasi penilaian hasil kinerja karyawan di PT XYZ Jakarta. Berdasarkan hasil penilaian kinerja tersebut, diketahui bahwa persentase karyawan dengan penilaian Sangat Baik (SB) mengalami fluktuasi yang signifikan, yaitu dari 74% pada bulan Juni 2021 meningkat menjadi 83% pada bulan Juli 2021 lalu mengalami penurunan menjadi 61% pada bulan Agustus 2021 dan kembali mengalami peningkatan menjadi 67% dan seterusnya.

Tidak hanya persentase penilaian Sangat Baik (SB), persentase karyawan dengan penilaian Baik (B) juga mengalami fluktuasi yang signifikan. Mulai dari menurunnya persentase dari 21% pada bulan Juni 2021 menjadi 17% pada bulan

Juli 2021 lalu meningkat menjadi 39% pada bulan Agustus 2021 dan menurun lagi menjadi 33% pada bulan September 2021, dan seterusnya.

Lain halnya dengan presentase penilaian Cukup (C) yang hanya terdapat pada bulan Juni 2021 sebesar 5% dan mengalami penurunan hingga 0% sampai saat ini. Begitu pula dengan penilaian Kurang (K), tidak ada karyawan yang mendapatkan nilai Kurang (K) saat dilakukan penilaian karyawan.

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi data penilaian karyawan tersebut, terlihat bahwa selain tidak stabilnya jumlah karyawan yang dinilai, terlihat bahwa kinerja karyawan cenderung fluktuatif setiap bulannya atau setiap dilakukan penilaian terhadap karyawan yang masa kontraknya telah habis. Meskipun secara umum, hasil penilaian kinerja karyawan masih didominasi oleh peringkat Sangat Baik (SB), namun peringkat ini cenderung menurun setiap bulannya.

Dengan melihat ketidakstabilan jumlah karyawan setiap bulannya yang dinilai dan penilaian tidak dilakukan secara keseluruhan namun hanya karyawan tertentu yang masa kontraknya telah selesai, maka hasil penilaian ini tidak dapat dijadikan sebagai objek penelitian yang utama namun memberi gambaran bahwa terdapat sebuah kondisi yang menarik untuk dilakukan sebuah penelitian perihal penilaian kinerja karyawan.

Setelah dilakukan penilaian kinerja, karyawan dengan hasil penilaian kerja yang kurang baik biasanya akan ada dua kemungkinan yaitu mendapatkan teguran dari atasan atau departemen HRD ataupun tidak dilanjutkan kontrak kerjanya. Hasil penilaian kinerja karyawan yang cenderung menurun tentunya tidak dapat diabaikan begitu saja oleh perusahaan, harus ada *feedback* dan tindak lanjut kepada karyawan bersangkutan agar dapat meningkatkan kinerjanya, karena apabila dibiarkan begitu saja mungkin akan berakibat pada terhambatnya tujuan dan target perusahaan yang telah ditetapkan.

Pada penelitian ini penulis telah menggunakan dua variabel, yakni berupa variabel independen dimana yang menjadi bagian dari variabel ini adalah terdiri dari perihal kepuasan kerja, komponen lingkungan kerja serta yang termasuk

kepada motivasi kerja merupakan bagian dari variabel independen. Sedangkan untuk perihal kinerja karyawan merupakan variabel dependen.

Pembagian kuesioner kepada 132 karyawan dari PT XYZ memperoleh data primer untuk selanjutnya akan diolah pada penelitian ini. PT XYZ adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan dan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam industri maklon kosmetik dengan domisili perusahaan di wilayah Jakarta. Semangat kerja karyawan yang tinggi begitu diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan dengan semangat kerja yang tinggi, maka semakin meningkat pula kualitas pekerjaan dalam perusahaan sehingga perusahaan memungkinkan untuk dapat bertahan dalam persaingan global. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kualitas dan kuantitas produk yang dihasilkan serta tercapainya visi dan misi perusahaan yang diharapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan isi dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis menetapkan apa yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT XYZ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT XYZ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT XYZ?
4. Apakah kepuasan kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT XYZ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT XYZ.

2. Untuk mengetahui apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT XYZ.
3. Untuk mengetahui apakah motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT XYZ.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT XYZ.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Memberikan referensi dan wawasan terkait pengetahuan SDM yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi.
2. Mengaplikasikan ilmu selama perkuliahan pada realita di lapangan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan
3. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja pada karyawan terhadap kinerjanya

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisi tentang landasan teori yang mencakup seluruh penjelasan dan teori yang mendasari penelitian. Teori-teori pada setiap variabel dalam penelitian ini akan menjadi pedoman untuk pembahasan dan penemuan solusi.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini mencakup metode dan teknik penelitian yang digunakan. Selain itu, terdapat tahapan pengumpulan data, pengambilan sampel, cara pengukuran serta teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data yang telah didapatkan dan diolah dari penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan secara singkat hasil dari analisa data yang telah dilakukan. Kesimpulan yang tersusun berdasarkan hasil analisa data dapat digunakan untuk menjadi bahan penelitian di masa yang akan datang. Setelah kesimpulan, terdapat saran dan implikasi yang ditunjukkan kepada objek penelitian.

