

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Kinerja karyawan adalah dasar untuk membangun sebuah perusahaan, juga sebagai faktor yang menentukan kinerja yang tinggi perusahaan dan harus dianalisa oleh perusahaan. Meskipun demikian, perusahaan tidak bisa berkembang hanya dari usaha satu atau dua individu dan hanya dengan usaha bersama dari setiap anggota agar perusahaan dapat berkembang. Kinerja adalah konsep multidimensi yang bertujuan untuk mencapai hasil dan memiliki hubungan yang kuat dengan tujuan strategis sebuah perusahaan (Mwita, 2000).

Manajer di semua tingkat harus memberi masukan terhadap usaha mereka dan menggunakan kemampuan mereka secara maksimal, baik dalam supervisi maupun tidak. Manajer sering mendapat banyak tuntutan oleh perusahaan. Tuntutan ini kadang terpenuhi, tetapi dalam beberapa situasi manajer perlu berhadapan dengan atasan mereka untuk mendapatkan petunjuk. Karena itu, para manajer perlu mengembangkan diri mereka agar mereka dapat berpikir dan bekerja sendiri, juga berinovasi dalam memenuhi tanggung—jawabnya sementara mengamati, memahami dan memprediksi kondisi pasar.

Kondisi diatas memicu sebuah pertanyaan bagaimana seorang karyawan dapat bekerja lebih efisien dan efektif untuk meningkatkan produktivitas dan mengembangkan perusahaan?. Kepemimpinan yang efektif dapat menjadi jawaban dari pertanyaan diatas untuk mengidentifikasi dan membangun hubungan yang berkualitas bagi individu dalam perusahaan. Kinerja dan kepemimpinan

selalu berhubungan langsung dan juga tidak langsung (Gadot, 2007), hal ini membuktikan perlunya membangun pemimpin yang sesuai dengan tugas dan dapat mengarahkan karyawan untuk bekerja lebih efisien dan efektif untuk meningkatkan produktivitas dan mengembangkan perusahaan.

Kepemimpinan dianggap sebagai faktor yang memberi pengaruh yang besar terhadap kinerja perusahaan, manajer, dan juga karyawan (Wang *et al.*, 2005). Banyak teori yang berusaha mendefinisikan gaya kepemimpinan yang efektif dan berusaha mengaitkannya dengan berbagai hasil dari perusahaan (e.g. Blake dan Mouton, 1964; Lewin *et al.*, 1939). Ada berbagai macam gaya kepemimpinan yang berkembang dalam dunia ekonomi seperti *democratic*, *autocratic*, *Laissez Faire*, *bureaucratic*, *transformational* dan *transactional*. Gaya kepemimpinan menjadi faktor yang memainkan peran penting dalam meningkatkan dan menurunkan komitmen dan kinerja seseorang dalam perusahaan, karena itu penting bagi seorang manajer untuk menentukan gaya kepemimpinan (Glantz, 2002).

Kepemimpinan sekarang sudah dianggap hal yang penting dalam perusahaan dan menentukan gaya kepemimpinan yang cocok dalam perusahaan menjadi hal dasar karena menentukan kinerja karyawan di perusahaan. Terlebih lagi dengan perkembangan teknologi, internet, dan komunikasi, para manajer diharapkan tidak hanya melakukan interaksi secara dekat atau secara langsung. Kepemimpinan sendiri sedang ditantang untuk mengikuti perkembangan ini dimana para manajer dan karyawan bekerja dengan lokasi yang menyebar dan berbeda. Dengan adanya perkembangan ini kepemimpinan dapat dilakukan dalam jarak yang jauh atau berbeda yang sering disebut kerja virtual. Kerja virtual dapat didefinisikan sebagai

kerja yang secara geografis dan organisasional menyebar antar anggota perusahaan yang tergabung dengan menggunakan kombinasi dari telekomunikasi dan teknologi informasi untuk mencapai tujuan perusahaan (Townsend and Colleagues, 1998).

Banyak orang yang mengatakan bahwa dengan kerja virtual, kepemimpinan lebih mudah dilakukan dengan bantuan teknologi informasi dan telekomunikasi ini. Namun demikian, banyak orang yang mengatakan bahwa kepemimpinan di kerja virtual lebih kompleks daripada kepemimpinan yang dilakukan secara langsung. Kerja virtual sendiri tidak hanya memberikan tantangan baru bagi manajer, tetapi juga bagi para karyawan untuk bekerja. Beberapa keuntungan dengan melakukan kerja virtual adalah komunikasi yang cepat, mengurangi biaya bangunan, layanan pelanggan yang lebih tinggi, akses ke pasar global, dan lain-lain (Cascio, 2000). Meskipun memiliki keuntungan, kerja virtual juga memiliki beberapa kekurangan seperti kerja meningkat, stress, perasaan terisolasi, dan lain—lain (Vartiainen and Kokko, 2006). Maka dari itu diperlukan kepemimpinan yang baik untuk mengelola hal ini, karena kerja virtual berbeda dengan kepemimpinan yang secara langsung, dan tentunya diperlukan gaya kepemimpinan yang cocok dalam mengelola hal ini.

PT. Mitra Sakti Entertainment adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang hiburan. PT. Mitra Sakti Entertainment merupakan perusahaan yang mengelola Boshe VVIP Club di Jogjakarta dan Bali dengan fasilitas klub dan karaoke dengan segmentasi remaja dan orang dewasa. PT. Mitra Sakti Entertainment memiliki kurang lebih 400 orang karyawan termasuk *entertainer*. Dengan berdirinya Boshe VVIP Club Bali yang telah berusia 3 tahun ini, pihak

manajemen PT. Mitra Sakti Entertainment yang berlokasi di Jogjakarta melakukan kerja virtual untuk mengelola kedua klub yang mereka miliki tersebut, baik dalam bidang manajerial maupun manajemen artis dan marketing. PT. Mitra Sakti Entertainment sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang hiburan perlu melakukan inovasi dan memberikan pelayanan yang terus-menerus untuk menarik pelanggan agar datang ke klub mereka. Inovasi dan pelayanan ini perlu pengelolaan dan pengawasan yang ketat dari pihak manajemen agar kualitas klub mereka terjamin. Kerja virtual yang baik diperlukan untuk mengatasi masalah jarak dan waktu yang mereka hadapi atau untuk mencapai misi dan visi dari perusahaan mereka. Dan untuk mencapai kerja virtual yang baik diperlukan gaya kepemimpinan yang sesuai agar seluruh informasi tercapai dengan baik ke karyawan. PT. Mitra Sakti Entertainment menjadi objek penelitian yang cocok dalam studi ini tidak lain karena berjalannya kedua klub yang mereka miliki secara baik dengan melakukan kerja virtual sebagai sarana pengelolaan dalam perusahaan mereka yang masih berkembang baik dalam struktur maupun pelayanan.

Dari berbagai uraian di atas, studi ini bermaksud untuk menganalisis gaya kepemimpinan yang cocok dengan kerja virtual dan kaitannya sebagai upaya peningkatan kinerja karyawan PT. Mitra Sakti Entertainment.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menetapkan fokus penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana kerja virtual yang dilakukan PT. Mitra Sakti Entertainment dan kaitannya dengan teknologi informasi dan telekomunikasi yang digunakan dalam kerja virtual?.
- 1.2.2. Bagaimana perbedaan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan antara anggota yang bekerja secara langsung dengan anggota yang bekerja secara virtual di PT. Mitra Sakti Entertainment?.
- 1.2.3. Bagaimana aktivitas gaya kepemimpinan pada PT. Mitra Sakti Entertainment secara efektif?.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1.3.1. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis kerja virtual yang dilakukan PT. Mitra Sakti Entertainment dan kaitannya dengan teknologi informasi dan telekomunikasi yang digunakan dalam kerja virtual.
- 1.3.2. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis perbedaan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan antara anggota yang bekerja secara langsung dengan anggota yang bekerja secara virtual di PT. Mitra Sakti Entertainment.
- 1.3.3. Untuk mengeksplorasi dan menganalisis aktivitas gaya kepemimpinan pada PT. Mitra Sakti Entertainment.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif baik untuk ilmu dan praktisi, yaitu:

##### **1.4.1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan akademik bagi pengembangan ilmu manajemen stratejik terutama yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan dan kerja virtual yang berkesinambungan serta evaluasi terhadap penerapan strategi tersebut. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan.

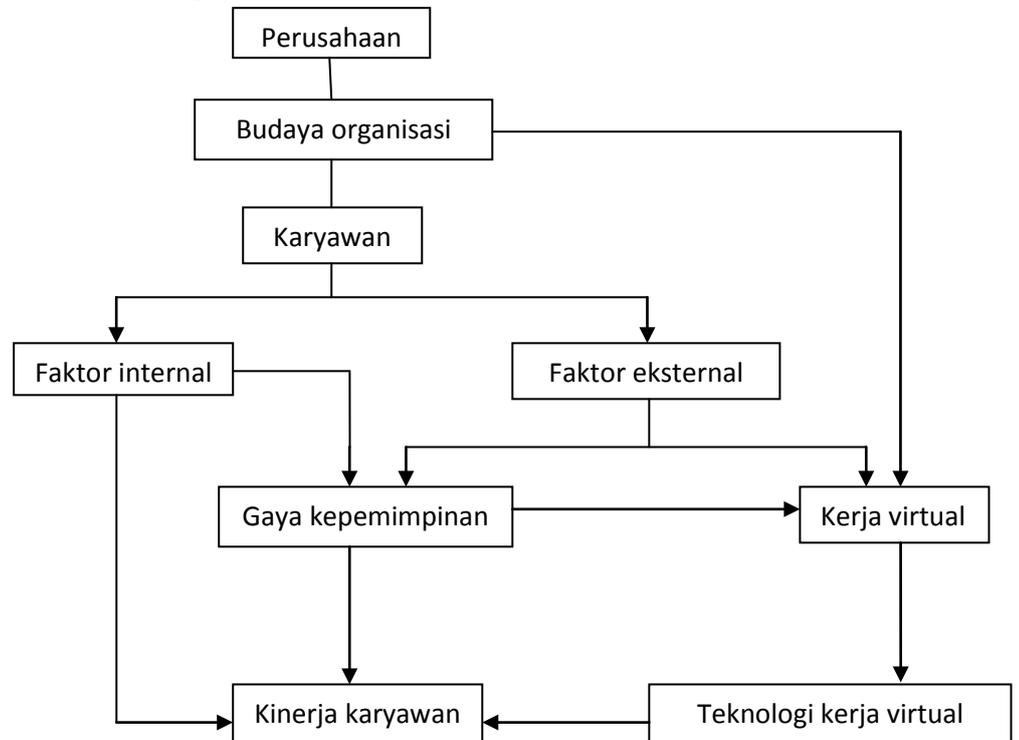
##### **1.4.2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi PT. Mitra Sakti Entertainment tentang gaya kepemimpinan dan kerja virtual yang berkesinambungan serta evaluasi terhadap penerapan strategi tersebut. Hasil penelitian secara khusus juga diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen PT. Mitra Sakti Entertainment untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## 1.5. Metode Penelitian

### 1.5.1. Kerangka konseptual

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

### 1.5.2. Paradigma penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan melakukan analisis terhadap suatu kasus. Studi kasus adalah suatu penelitian yang melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan dan menyajikan hasil penelitian (Myers, 2009: 70-78). Hasil penelitian kualitatif disajikan melalui pemaparan situasi yang diteliti dan dieksplorasi, yaitu mengenai analisis

gaya kepemimpinan dan kerja virtual sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan PT. Mitra Sakti Entertainment dalam bentuk uraian naratif.

Penelitian kualitatif ini bersifat induktif di mana suatu penelitian berawal dari sebuah organisasi, kemudian peneliti mulai mengumpulkan segenap fakta empiris yang ada. Peneliti akan melakukan proses wawancara dan kemudian mempelajari proses atau penemuan yang terjadi secara alami, mencatat, menganalisis, menafsirkan, melaporkan data dan dokumen yang dimiliki, serta menarik kesimpulan dari proses tersebut.

### 1.5.3. Metode penelitian dalam arti sempit

Penelitian kualitatif memiliki fokus pada representasi dari fenomena sosial dan bertolak dari asumsi tentang realitas atau fenomena sosial yang bersifat unik dan kompleks (Chariri, 2009). Data atau informasi ditelusuri secara luas dan mendalam sesuai dengan variasi yang ada. Prosedur sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian kualitatif (Myers, 2009: 144). Informan kunci adalah pihak yang memiliki posisi sosial dalam pengaturan riset karena memiliki pengetahuan spesialis mengenai orang lain, proses, atau kejadian yang lebih ekstensif, detail, atau lebih utama dari orang biasa, dan merupakan sumber informasi berharga bagi seorang periset, paling tidak pada tahap awal suatu proyek.

Penelitian kualitatif memiliki teknik pemilihan data secara sistematis dan standar untuk memperoleh data kualitatif secara benar yang terbagi menjadi 2, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1.5.4. Teknis pemilihan sumber data

##### 1.5.4.1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari narasumber, namun data tersebut belum melalui proses pengolahan sebelumnya. Penelitian kualitatif ini membutuhkan informan yang menjadi responden penelitian. Penetapan informan dilakukan berdasarkan pada kapabilitasnya sebagai perwakilan perusahaan, yakni :

##### 1.5.4.1.1. *General Manager*

Pimpinan operasional puncak yang memahami pelaksanaan strategi perusahaan, pengelolaan karyawan dan proses inovasi dalam perusahaan.

##### 1.5.4.1.2. *Manager HRD* Jogjakarta

Pimpinan departemen sumber daya manusia yang membantu atasan dalam kaitannya dengan sumber daya manusia.

##### 1.5.4.1.3. *Manager Marketing* Jogjakarta

Pimpinan departemen pemasaran yang membantu atasan dalam mempromosikan bisnis perusahaan.

##### 1.5.4.1.4. *Programmer* Boshe VVIP Club Bali

Bagian informasi teknologi yang memahami dan mengelola website perusahaan serta membantu jalannya informasi melalui teknologi yang dipakai dalam perusahaan.

1.5.4.1.5. *Partnership and Sponsorship* Jogjakarta

Bagian perusahaan yang mengelola sponsor yang bekerjasama dengan perusahaan.

1.5.4.1.6. Desain Grafis Jogja

Bagian perusahaan yang berfokus pada desain *venue* dan promosi yang diterapkan oleh perusahaan.

1.5.4.1.7. Desain Grafis Bali

Bagian perusahaan yang berfokus pada desain *venue* dan promosi yang diterapkan oleh perusahaan.

Data yang diperoleh dari beberapa hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, serta catatan lapangan yang disusun oleh peneliti di lokasi penelitian. Peneliti tidak perlu menginformasikan data menjadi angka untuk menghindari hilangnya informasi yang telah diperoleh. Tekanan penelitian kualitatif adalah pada proses penelitian yang mengutamakan makna dan penalaran, bukan pada hasil yang didapatkan. Makna dari suatu proses penelitian akan dimunculkan dalam bentuk konsep-konsep. Konsep-konsep tersebut akan membuat prinsip bahkan teori sebagai suatu temuan atau hasil penelitian. Metode pengumpulan data kualitatif juga dapat dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan (Myers, 2009: 145-150).

1.5.4.2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah melalui proses pengolahan sebelumnya. Data tersebut didapatkan dari berbagai

media cetak maupun elektronik yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti maupun data yang diperoleh dari profil perusahaan dan pendapat para *stakeholder*.

#### 1.5.5. Instrumen penelitian

Segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan menginterpretasikan informasi responden adalah merupakan instrumen penelitian dalam studi kasus ini. Beberapa prosedur penelitian dapat digunakan untuk meningkatkan kredibilitas data dan menghindari bias yang biasa terjadi dalam suatu penelitian kualitatif. Kuesioner dan catatan wawancara yang menjadi instrumen dalam penelitian ini terdiri dari beberapa poin yang ditabulasikan di Tabel 1.1 dan Tabel 1.2.

Tabel 1.1 Pertanyaan Penelitian kepada Manager  
PT. Mitra Sakti Entertainment

Profil perusahaan
1. Seperti apakah gambaran bisnis PT. Mitra Sakti Entertainment?
2. Seperti apakah gambaran budaya organisasi PT. Mitra Sakti Entertainment?
Kepemimpinan
3. Apa peran anda dalam PT. Mitra Sakti Entertainment?
4. Kepemimpinan seperti apa yang digunakan oleh atasan anda?
5. Bagaimana cara anda memimpin karyawan anda?
6. Apakah ada hambatan dengan cara memimpin yang dilakukan atasan anda?
7. Apakah ada hambatan dengan cara memimpin yang anda lakukan?
8. Bagaimana keefektifan cara memimpin atasan anda?
9. Bagaimana keefektifan cara memimpin anda?
10. Kepemimpinan seperti apa yang ideal di PT. Mitra Sakti Entertainment?
Kerja virtual
11. Seperti apakah gambaran kerja virtual yang dilakukan PT. Mitra Sakti Entertainment?
12. Menurut anda berapa perbandingan antara kerja tradisional dan kerja virtual yang dilakukan di PT. Mitra Sakti Entertainment?
13. Teknologi informasi apa yang digunakan saat melakukan kerja virtual di PT. Mitra Sakti Entertainment?
14. Hambatan-hambatan apa yang sering dialami dalam melakukan kerja virtual?

Lanjutan Tabel 1.1...

15. Bagaimana keefektifan kerja virtual yang dilakukan di PT. Mitra Sakti Entertainment?
16. Apa saran anda untuk kerja virtual yang dilakukan PT. Mitra Sakti Entertainment?
Kinerja karyawan
17. Seperti apakah gambaran kinerja karyawan di PT. Mitra Sakti Entertainment?
18. Apa saja hal yang memengaruhi kinerja karyawan PT. Mitra Sakti Entertainment?
19. Bagaimana upaya manajemen PT. Mitra Sakti Entertainment untuk meningkatkan kinerja karyawan?
20. Seperti apa pengukuran kinerja yang dilakukan di PT. Mitra Sakti Entertainment?

Tabel 1.2 Pertanyaan Penelitian kepada Karyawan  
PT. Mitra Sakti Entertainment

Profil perusahaan
1. Seperti apakah gambaran bisnis PT. Mitra Sakti Entertainment?
2. Seperti apakah gambaran budaya organisasi PT. Mitra Sakti Entertainment?
Kepemimpinan
3. Apa peran anda dalam PT. Mitra Sakti Entertainment?
4. Kepemimpinan seperti apa yang digunakan oleh atasan anda?
5. Apakah ada hambatan dengan cara memimpin yang dilakukan atasan anda?
6. Bagaimana keefektifan cara memimpin atasan anda?
7. Kepemimpinan seperti apa yang ideal di PT. Mitra Sakti Entertainment?
Kerja virtual
8. Seperti apakah gambaran kerja virtual yang dilakukan PT. Mitra Sakti Entertainment?
9. Menurut anda berapa perbandingan antara kerja tradisional dan kerja virtual yang dilakukan di PT. Mitra Sakti Entertainment?
10. Teknologi informasi apa yang digunakan saat melakukan kerja virtual di PT. Mitra Sakti Entertainment?
11. Hambatan-hambatan apa yang sering dialami dalam melakukan kerja virtual?
12. Bagaimana keefektifan kerja virtual yang dilakukan di PT. Mitra Sakti Entertainment?
13. Apa saran anda untuk kerja virtual yang dilakukan PT. Mitra Sakti Entertainment?

Lanjutan Tabel 1.2...

Kinerja karyawan
14. Seperti apakah gambaran kinerja karyawan di PT. Mitra Sakti Entertainment?
15. Apa saja hal yang memengaruhi kinerja karyawan PT. Mitra Sakti Entertainment?
16. Bagaimana upaya manajemen PT. Mitra Sakti Entertainment untuk meningkatkan kinerja karyawan?
17. Seperti apa pengukuran kinerja yang dilakukan di PT. Mitra Sakti Entertainment?
18. Menurut anda, bagaimana kinerja yang anda lakukan saat ini?
19. Apa saran anda untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Mitra Sakti Entertainment?

1.5.6. Teknis analisis data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satu uraian dasar. Analisis data penelitian merupakan proses yang secara terperinci dalam melakukan usaha secara formal dalam menemukan tema, merumuskan ide, dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide tersebut.

Studi kasus dalam penelitian kualitatif adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas, dan dimana multisumber buku dimanfaatkan oleh peneliti. Penulisan secara naratif yang digunakan dalam studi kasus ini merupakan suatu cara untuk memahami diri sendiri dan tindakan orang lain, mengatur suatu acara dan objek menjadi suatu keseluruhan yang berarti, dan menghubungkan serta mengamati konsekuensi dari tindakan atau suatu acara dari waktu ke waktu. Penulisan secara naratif membutuhkan sudut pandang peneliti

sebagai narator untuk menyampaikan suatu kejadian secara komunikatif (Myers, 2009: 213-222).

Keabsahan dari penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai cara. Penelitian kualitatif menurut Chariri (2009) memiliki prosedur untuk meningkatkan kredibilitas dari hasil penelitian dan dikarenakan keterbatasan waktu dalam penelitian yang disediakan oleh pihak perusahaan, penulis memilih lima prosedur untuk meningkatkan kredibilitas penelitian, yaitu:

#### *1.5.6.1. Triangulation*

Prosedur ini menggunakan lebih dari satu pendekatan dalam melakukan penelitian. Tujuan pendekatan ini adalah agar informasi yang disajikan menjadi lebih konsisten. Peneliti juga perlu menginterpretasikan hasil wawancara dengan pihak lain.

#### *1.5.6.2. Member checking*

Peneliti melakukan verifikasi kredibilitas informasi melalui diskusi yang dilakukan berdasarkan temuan yang didapatkan kepada orang dalam organisasi dan melakukan interpretasi ulang atas hasil temuan peneliti melalui bantuan orang lain.

#### *1.5.6.3. Collaboration*

Penelitian dilakukan secara bersama-sama dengan partisipan tambahan yang bertugas untuk membantu pencarian data serta menginterpretasikan hasil temuan. Partisipan tersebut harus memiliki akses terhadap sumber data dan fenomena yang ada.

#### 1.5.6.4. *Thick and rich description*

Kredibilitas dapat dipertahankan dengan menggambarkan secara detail tentang *setting*, partisipan, tema, proses penelitian dan proses intepretasi hasil temuan.

### 1.6. Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan hanya berfokus pada gaya kepemimpinan dan kerja virtual yang dilakukan oleh PT. Mitra Sakti Entertainment sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Informasi yang akan diperoleh maupun data yang dibutuhkan akan dibatasi. Waktu yang disediakan untuk penelitian dibatasi oleh perusahaan selama 3 bulan, karena pada bulan ketiga penelitian berada pada bulan Desember yang merupakan saat dimana PT. Mitra Sakti Entertainment mempersiapkan event besar di Boshe VVIP Club.

### 1.7. Sistematika Penulisan

#### Bab I. Pendahuluan

##### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Sub bab yang akan menjelaskan mengenai definisi dari topik penelitian yang akan dilakukan, dengan didasari dari permasalahan yang terjadi pada organisasi atau obyek penelitian.

##### 1.2. Rumusan Masalah

Sub bab ini akan memberikan pernyataan masalah (*problem statement*) dari penelitian yang dilakukan.

##### 1.3. Tujuan Penelitian

Bagian ini mengemukakan tujuan dari penelitian yang dilakukan.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Subbab ini akan menjelaskan mengenai manfaat Empiris dan Praktis yang akan diperoleh dari penelitian ini.

#### 1.5. Metode Penelitian

Sub bab penelitian ini, akan digambarkan suatu kerangka konseptual pemikiran penelitian dilakukan dengan penjelasan materi metode yang digunakan, instrumen penelitian yang perlu disiapkan seperti wawancara dan alat observasi, sumber dan metode pengumpulan data, melalui teknik analisis data yang akan dipergunakan, serta penjelasan mengenai tahapan atau siklus dalam melakukan *action research*.

#### 1.6. Batasan Penelitian

Sub bab ini yang menjelaskan berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh penelitian yang berlangsung dan dasar dari pembatasan penelitian dalam konteks akademis.

#### 1.7. Sistematika Penulisan

Bagian ini menjelaskan secara sistematis urutan penyajian laporan Tugas Akhir.

### Bab II. Tinjauan Pustaka

Bab ini akan menjabarkan sejumlah dasar teori yang menjadi kerangka dasar penelitian.

### Bab III. Obyek Penelitian

Bab ini memaparkan semua informasi yang relevan dari obyek penelitian. Informasi yang disajikan meliputi data historis, data

deskriptif, maupun fakta-fakta lain yang berkaitan dengan obyek penelitian.

#### Bab IV. Hasil Penelitian

Bab ini memaparkan semua hasil wawancara yang dilakukan dalam objek penelitian berdasarkan instrumen penelitian yang digunakan, berikut analisisnya, dan hubungan dari semua hasil wawancara tersebut.

#### Bab V. Kesimpulan dan Saran

Bab ini mengambil kesimpulan dari penelitian dan juga saran yang diberikan oleh peneliti mengenai kasus dalam penelitian.

#### Daftar Pustaka