

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Meskipun dewasa ini kita berada di era teknologi canggih, peran sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan perusahaan tidak dapat diabaikan begitu saja. Robert J. Eaton seorang kepala pelaksana kantor Perusahaan *Chrysler*, produsen mobil terkemuka di Amerika Serikat yang dikutip oleh Soetjipto (2002: 25) mengatakan, *"The only way we can beat the competition is with people"*, artinya salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengalahkan persaingan adalah dengan manusia. Hal senada dikemukakan oleh Jeffrey Pfeffer yang juga dikutip oleh Soetjipto (2002:26) bahwa "Sumber daya manusia merupakan sumber keunggulan daya saing yang tak lekang oleh panas dan tak lapuk oleh hujan". Hal ini semakin memperkuat bahwa memang sumber daya manusia merupakan faktor penentu yang tetap sangat penting sebagai sumber keberhasilan bersaing.

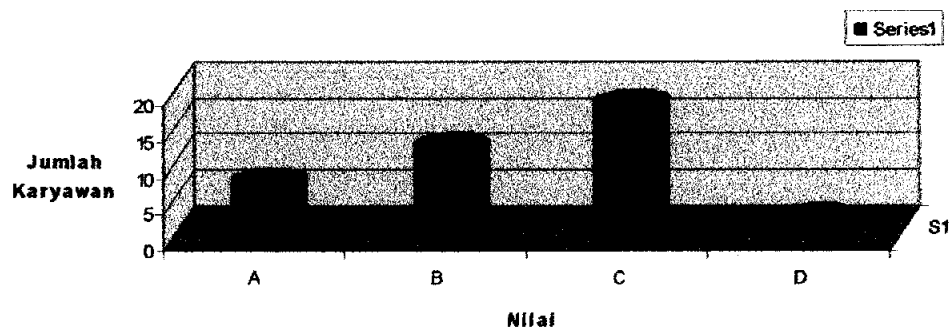
Alasan mengapa sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena sumber daya manusia memiliki kompetensi manajerial. Kompetensi inilah yang membuat sumber daya manusia mampu menggali potensi sumber daya - sumber daya yang lain yang dimiliki perusahaan, mampu mengefektifkan dan mengefisiensikan proses produksi di dalam perusahaan serta mampu menghasilkan produk yang memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya banyak ditentukan oleh kemampuan organisasi untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan. Hal ini menggambarkan bahwa peningkatan kualitas dan efektivitas organisasi ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam memahami tugas-tugasnya. Kemampuan tersebut berupa pengetahuan, sikap, keterampilan, dan kepribadian dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu pihak manajemen harus mampu mendorong dan meningkatkan keterampilan, kecakapan dan pengetahuan semaksimal mungkin sehingga karyawan dapat mencapai prestasi yang diharapkan.

Begitu pun dengan PT. Mutiara Qolbun Saliim (MQS) yang beralamat di Jalan Gegerkalong Girang Baru No. 4 Bandung sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang penerbitan pada akhirnya akan senantiasa menginginkan kemajuan dan perkembangan yang pesat pada perusahaannya sehingga bisa menembus arus persaingan yang begitu ketat.

Hal ini tentu saja sangat disadari oleh PT. MQS tidak akan terlepas dari peran karyawan sebagai salah satu komponen suatu sistem perusahaan yang terlibat langsung dalam proses kegiatan lembaga. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa prestasi organisasi erat kaitannya dengan prestasi karyawan.

Namun pada kenyataannya karyawan PT. MQS masih belum dapat mencapai prestasi yang diharapkan. Hal ini didukung oleh data hasil penilaian prestasi staf PT. MQS sebagai berikut:



Gambar 1.1
Personal Appraisal Staf PT. MQS Tahun 2005
 Sumber : Laporan Human Resourch and Development (HRD) PT. MQS

Adapun unsur-unsur yang dinilai pada penilaian prestasi di PT. MQS adalah sebagai berikut :

1. Sasaran kerja terdiri dari ; kualitas kerja dan kuantitas kerja dengan bobot nilai 60 %.
2. Cara kerja terdiri dari kerja sama, tanggung jawab dan keterampilan teknis dengan bobot nilai 20 %.
3. Sifat pribadi terdiri dari ; akhlak, kedisiplinan, motivasi, inisiatif, dan kreatif, dan pengembangan diri dengan bobot 20 %.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa rata-rata hasil penilaian prestasi karyawan khususnya staf adalah C. Diakui oleh staf administrasi personalia bahwa memang prestasi karyawan masih harus terus ditingkatkan.

Secara teori ada banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan salah satunya ialah kepuasan kerja karyawan. Hal ini didukung oleh pernyataan T. Hani Handoko (1988:193) sebagai berikut :

Ada beberapa yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan . Karyawan bekerja dengan produktif atau tidak produktif tergantung motivasi,

kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta perilaku lainnya.

Dari pernyataan T. Hani Handoko di atas dikemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi prestasi kerja ialah kepuasan kerja. Menurut Moh. As'ad (2002:94) berpendapat bahwa :

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, baik yang berasal dari diri sendiri maupun yang berhubungan dengan aspek-aspek pekerjaan dan kondisi lingkungan kerja yang menyebabkan karyawan tersebut merasa puas atau tidak puas.

Kepuasan merupakan aspek penting pada diri seorang karyawan di dalam sebuah organisasi. Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan sehingga ia akan bekerja dengan penuh semangat dan bersungguh-sungguh. Dengan demikian karyawan yang bekerja dengan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh akan dapat menunjang peningkatan prestasi kerja karyawan.

Begitu pun sebaliknya bila karyawan merasa tidak puas dalam bekerja maka akan tercermin pada sikap karyawan terhadap pekerjaannya seperti kurangnya gairah kerja, cepat bosan dalam menghadapi pekerjaannya, kurang kreatif dan kurang inisiatif dalam menghadapi pekerjaannya. Jelas disini bahwa ketidakpuasan karyawan terhadap lembaga secara keseluruhan akan berdampak pada rasa ketidakmampuan mereka dalam menghadapi tugasnya.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengangkat masalah prestasi kerja karyawan dihubungkan dengan kepuasan kerja karyawan dalam bekerja. Oleh karena itu penulis merumuskan penelitian ini dengan judul :

“PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. MUTIARA QOLBUN SALIIM”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa manusia memegang peranan penting dalam segala pelaksanaan aktivitas kerja untuk meningkatkan prestasi organisasi. Sehingga sudah merupakan suatu keharusan bagi organisasi atau perusahaan untuk dapat melakukan upaya yang dapat mendorong, mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Salah satu cara untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan adalah mengupayakan berbagai kondisi kerja yang dapat menciptakan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja dapat tercapai apabila karyawan menemukan suatu keadaan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan menyangkut banyak hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerjanya.

Menurut teori keadilan sebagai salah satu teori kepuasan kerja yang dikembangkan oleh Adam (Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yukl, 1992:131) bahwa :

Ada tiga komponen utama yang dijadikan ukuran seseorang dalam menilai kepuasan kerjanya yaitu input, hasil dan orang bandingan. Input adalah sesuatu yang bernilai bagi seseorang yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, banyak usaha yang dicurahkan, jumlah jam kerja, peralatan dan perlengkapan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pekerja yang diperoleh dari pekerjaannya seperti : upah/gaji, keuntungan simpanan, status, penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau ekspresi diri. Selanjutnya dari dua komponen ini pekerja akan mencari orang bandingan sebagai standar

keadilan/ketidakadilan yang akan membuahkan kepuasan atau ketidakpuasan bagi dirinya sendiri.

Teori keadilan memiliki implikasi terhadap pelaksanaan kerja di samping terhadap kepuasan kerja. Teori ini meramalkan bahwa bila seorang pekerja merasakan ketidakpuasan karena ketidakadilan dalam pekerjaannya maka ia akan menegakkan keadilannya dengan menurunkan input usahanya dengan cara mengurangi kualitas atau kuantitas dari pelaksanaan kerjanya serta menunjukkan sikap kerja negatif sebagai reaksi ketidakpuasannya. Teori tersebut menunjukkan bahwa antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja secara teoritis memiliki korelasi positif satu sama lain.

Dengan demikian pada penelitian ini faktor kepuasan kerja akan menjadi landasan bagi pendekatan masalah prestasi kerja sehingga pada akhirnya akan terlihat secara nyata seberapa besar pengaruhnya.

1.3 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, maka didapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai kepuasan kerja karyawan pada PT. MQS
2. Bagaimana gambaran mengenai prestasi kerja karyawan pada PT. MQS
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. MQS

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan sebagaimana dirumuskan di atas penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hal-hal sebagai berikut :

1. Memperoleh gambaran tentang kepuasan kerja karyawan pada PT. MQS
2. Memperoleh gambaran tentang prestasi kerja karyawan pada PT. MQS
3. Memperoleh gambaran tentang pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap prestasi kerja karyawan

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai kajian dalam pengembangan lebih lanjut mengenai hal yang sama secara lebih dalam di masa yang akan mendatang.
2. Manfaat Praktis :
 - a. Sumbangan pemikiran bagi organisasi terutama untuk PT. MQS mengenai pentingnya usaha menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam upaya meningkatkan prestasi kerja karyawan.
 - b. Menambah wawasan penulis mengenai penerapan ilmu manajemen khususnya masalah ini di lapangan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis mengambil dua variabel yaitu kepuasan kerja sebagai variabel independent (variabel bebas) dan prestasi kerja sebagai variabel dependent (variabel terikat).

Manusia adalah salah satu dimensi dalam organisasi bahkan dapat dikatakan sebagai harta pusaka perusahaan yang paling berharga karena merupakan pelaku dalam organisasi. Organisasi tidak akan berjalan atau bahkan mati tanpa didukung oleh manusia sebagai elemen pokok organisasi. Sudah menjadi sebuah realita bahwa organisasi akan banyak mengalami perkembangan dan kemajuan bila dikelola oleh manusia yang berkualitas. Dalam hal ini karyawan yang berkualitas dipastikan adalah manusia yang bekerja sangat produktif dan memiliki motivasi yang tinggi. Karyawan yang berkualitas itu tidak dapat datang begitu saja, melainkan harus diciptakan terutama melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien.

Menurut Budi Soetjipto (2002:27) pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien didasarkan pada tiga prinsip :

Prinsip pertama adalah pengelolaan dengan orientasi layanan, orientasi ini diharapkan dapat terpenuhinya kebutuhan dan keinginan para sumber daya manusia.

Prinsip kedua adalah pengelolaan yang memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada sumber daya manusia untuk berperan serta aktif di dalam perusahaan.

Prinsip ketiga adalah pengelolaan sumber daya manusia yang mampu menumbuhkembangkan jiwa intrapreneur dalam diri setiap individu dalam perusahaan.

Dari pendapat di atas disebutkan bahwa salah satu upaya organisasi untuk mendapatkan sumber daya manusia yang efektif dan efisien yaitu pengelolaan

yang berorientasi pada layanan. Pengelolaan dengan orientasi pada layanan ini pada hakekatnya memiliki tujuan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan. Kondisi ini penting untuk diciptakan sehingga diharapkan dengan kepuasan kerja inilah akan terwujud rasa ketentraman kerja bagi setiap karyawan.

Malayu S.P. Hasibuan (1991:222) menyatakan bahwa : “Kepuasan kerja karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya”. Sedangkan menurut T. Hani Handoko (1988:193) mengemukakan bahwa :

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dari lingkungan.

Kondisi emosional yang baik ini langsung maupun tidak langsung akan merangsang dan memicu karyawan untuk bekerja lebih baik dan memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang menyenangkan.

Sedangkan menurut Hoppock dalam buku *Job Satisfaction in Cecil. G* (1978:120) bahwa :

Kepuasan kerja adalah kombinasi dari unsur-unsur psikologis, fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan seseorang akan berkata, “Saya puas dengan pekerjaan saya”. Jadi kepuasan kerja itu adalah hubungan pengalaman seseorang dalam pekerjaannya dengan pemenuhan kebutuhannya baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Dari pernyataan Hoppock di atas maka komponen-komponen yang menyangkut kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan yang berkaitan dengan apa yang dikerjakan seperti pekerjaan yang menarik , posisi status, otonomi, dan kemampuan diri untuk melaksanakan tugas-tugas.

- b. Kepuasan yang berkaitan dengan kebijakan organisasi seperti kondisi kerja, pelaksanaan tugas organisasi, peraturan dalam organisasi.
- c. Kepuasan yang berkaitan dengan sikap pihak pimpinan dan anggota organisasi dalam bekerja sama serta kesempatan aktualisasi diri untuk membentuk hubungan antar pribadi yang memuaskan.
- d. Kepuasan yang berkaitan dengan imbalan berbentuk material seperti gaji sekarang , prospek gaji kedepan, tunjangan dan bonus ; atau yang berbentuk non material seperti kesempatan belajar, promosi)

Pemahaman yang lebih tepat tentang kepuasan kerja dapat terwujud apabila analisis tentang kepuasan kerja dikaitkan salah satunya dengan prestasi kerja karyawan. Hal ini didukung oleh pernyataan Gary Dessler dalam buku yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan (1982:364) bahwa :

Karyawan yang mendapat kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan buruh, dan cenderung berprestasi lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja

Karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan cenderung menampilkan prestasi yang lebih baik. Sebaliknya dari prestasi yang baik yang dilakukan oleh karyawan maka ia akan mendapatkan kepuasan. Keith Davis dan John W. Newstrom (1993:107) memberikan penjelasan sebagai berikut :

...prestasi yang lebih baik secara khas menimbulkan imbalan ekonomi sosiologis dan psikologis yang lebih tinggi. Apabila imbalan ini dipandang pantas dan adil, maka timbul kepuasan yang lebih besar karena pegawai merasa bahwa mereka menerima imbalan sesuai dengan prestasinya. Sebaliknya apabila imbalan dipandang tidak sesuai dengan tingkat prestasi cenderung timbul ketidakpuasan. Dalam hal apapun tingkat kepuasan seseorang dapat menimbulkan keikatan lebih besar atau lebih kecil yang kemudian mempengaruhi upaya dan akhirnya prestasi.

Pernyataan lain yang disampaikan oleh Malayu S.P. Hasibuan (1991:224) bahwa : ” Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan”. Keterkaitan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja karyawan ini ini lebih diperkuat lagi oleh pendapat T. Hani Handoko

(1988:193) yang menyatakan bahwa : “ Ada beberapa yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan, karyawan bekerja dengan produktif atau tidak produktif tergantung motivasi, kepuasan kerja, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis serta perilaku lainnya”.

Dari pernyataan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja dan kepuasan kerja merupakan dua hal yang saling mempengaruhi. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh prestasi kerja, sebaliknya prestasi yang baik dapat timbul karena kepuasan kerja.

Berdasarkan pendapat Moekijat (1981:87) yang mengutip PP No.10 Tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai negeri sipil, pasal 4 ayat 2, huruf b dinyatakan bahwa : “ Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya”.

Dari pendapat di atas jelas sekali bahwa prestasi kerja merupakan tindakan nyata dari karyawan dalam mengerahkan potensi yang dimilikinya guna mencapai tujuan organisasi dan menyokong keberhasilan organisasi. Penilaian prestasi kerja merupakan kegiatan penting dari upaya organisasi untuk mengetahui secara mendalam potensi yang dimiliki karyawan sehingga hasil penilaian ini dapat dijadikan landasan kebijakan dalam menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuannya. G.R. Terry (Winardi, 1971:133) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam menilai prestasi kerja seseorang ini adalah :

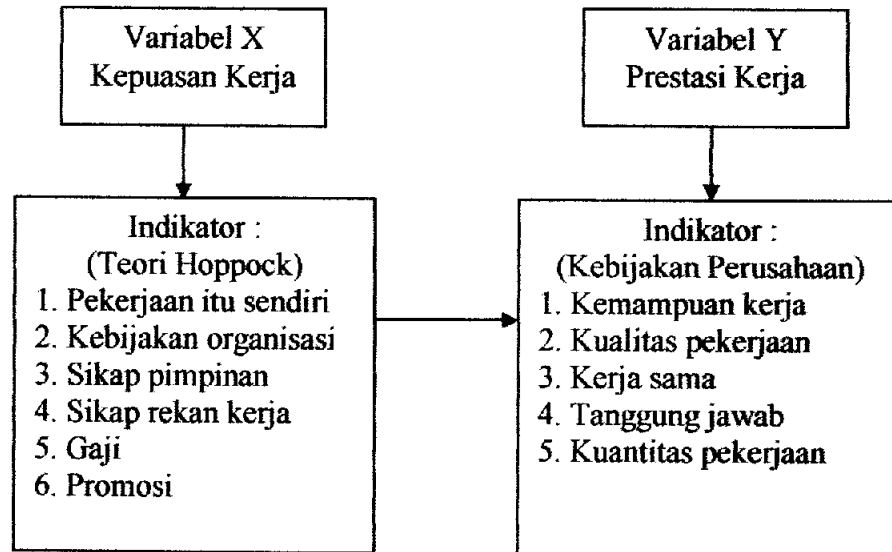
1. Pengetahuan karyawan mengenai pekerjaan, pengertian karyawan mengenai syarat-syarat pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.
2. Kualitas pekerjaan yaitu mutu pekerjaan, lengkap atau tidaknya pekerjaan itu dilakukan.

3. Kerja sama, yaitu apakah karyawan tersebut dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya atau atasannya.
4. Tanggung jawab yaitu bagaimana tanggung jawab karyawan itu terhadap tugas yang dipercayakan kepadanya.
5. Inisiatif, yaitu bagaimana karyawan itu dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.
6. Jumlah pekerjaan, yaitu banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik oleh karyawan tersebut.
7. Keterandalan karyawan yaitu kesungguhan karyawan tersebut dalam melaksanakan tugasnya

Pendapat-pendapat yang dikemukakan di atas merupakan landasan teori bagi perumusan unsur-unsur yang akan dinilai dalam penilaian prestasi. Setiap perusahaan memiliki perbedaan dalam menentukan unsur yang dinilai dalam proses penilaian prestasi kerja ini.

Adapun unsur-unsur penilaian prestasi yang dilakukan dalam penelitian ini didasarkan pada perumusan penilaian prestasi kerja yang ditetapkan oleh PT. MQS adalah kemampuan kerja, kualitas kerja, kerja sama, tanggung jawab dan kuantitas pekerjaan.

Dari kerangka berpikir di atas dapat di buat model kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran
Studi Korelasi antara Kepuasan Kerja dengan Prestasi Kerja
Pada PT. Mutiara Qolbun Saliim

1.7 Asumsi dan Premis

Asumsi

Dalam sebuah penelitian, asumsi sangat perlu untuk dirumuskan. Suharsimi Arikunto (1998:61) merumuskan pentingnya asumsi atau anggapan dasar sebagai berikut :

1. agar ada dasar berpijak yang kukuh bagi masalah yang sedang diteliti.
2. untuk mempertegas variabel yang menjadi pusat perhatian
3. guna menentukan dan merumuskan hipotesis

Komarudin (1988:22) mengemukakan bahwa asumsi adalah : “ Sesuatu yang dianggap tidak mempengaruhi atau dianggap konstan. Asumsi dapat berhubungan dengan syarat-syarat, kondisi-kondisi dan tujuan. Asumsi memberikan hakekat, bentuk dan arah argumentasi”.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Hubungan kerja antar karyawan terjalin dengan baik
2. Kondisi karyawan secara fisik dan psikis dalam keadaan normal
3. Situasi di luar organisasi atau perusahaan dianggap tidak mempengaruhi
4. Mekanisme dan prosedur kerja dianggap tetap

Premis

Premis merupakan anggapan dasar yang dapat dijadikan sebagai landasan berpikir bagi dasar penelitian ini . Komarudin (1988:80) menyatakan bahwa : “Premis adalah sesuatu yang dianggap benar sebagai sesuatu keputusan yang diterima sebagai kebenaran”. Dari penjelasan di atas maka dikemukakan premis sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu yang tetap sangat penting sebagai sumber keberhasilan bersaing.
2. Kepuasan kerja merupakan aspek penting pada diri seorang karyawan di dalam sebuah organisasi.

3. Terciptanya kepuasan kerja karyawan akan menanamkan semangat dan kesungguhan kerja pada diri karyawan yang dapat mendorong dan meningkatkan prestasi kerja karyawan.

1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya. Suharsimi Arikunto (1998:67) menyatakan bahwa : “Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat prestasi kerja karyawan ”.

1.9 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara sederhana namun menyeluruh tentang uraian yang disajikan, sehingga memudahkan pembaca dalam menanggapi keseluruhan penelitian yang penulis lakukan.

Pembahasan dalam skripsi ini dibagi atas lima bab, yang masing-masing memuat pokok-pokok uraian sebagai berikut :

- Bab I** Pendahuluan; mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka penelitian, asumsi dan premis, hipotesis, dan sistematika pembahasan.
- Bab II** Tinjauan Pustaka; mencakup tinjauan teoritis tentang kedua faktor yang sedang diteliti yaitu konsep mengenai kepuasan kerja karyawan, prestasi kerja serta teori yang menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja.
- Bab III** Metodologi Penelitian; mencakup deskripsi tentang objek penelitian serta metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian dan metode yang digunakan, operasionalisasi variabel, jenis dan sumber data, populasi, teknik sampling dan sampel, teknik pengumpulan data, uji kelayakan instrument penelitian, pengolahan data dan rancangan uji korelasi dan hipotesis.
- Bab IV** Hasil Penelitian; mencakup hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum organisasi, pengumpulan data yang berhubungan dengan permasalahan, pengolahan data, analisis, serta pembahasan hasil penelitian.
- Bab V** Kesimpulan; merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

