

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini persaingan dalam bidang bisnis tidak dapat di pungkiri lagi, semakin berkembang pesatnya pertumbuhan dalam dunia bisnis membuat semakin spesifik pula aturan, tata cara maupun pengelolaan pertumbuhan bisnis yang ada di dunia ini berdasarkan bidangnya masing-masing. Perlunya peningkatan dan evaluasi yang dijalankan suatu perusahaan agar dapat terus bersaing dalam bidangnya. Tata kelola yang baik dalam perusahaan memungkinkan untuk suatu perusahaan tersebut mencapai tujuannya bahkan mampu membuatnya bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin hari semakin memerlukan kinerja dengan disertai hasil yang menjanjikan.

Selain daripada itu, dunia perbankan merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan. Pengelolaan bisnis dalam bidang jasa keuangan ini diharapkan mampu menopang perekonomian masyarakat dari segala sisi dalam bidang perekonomian negara dengan kata lain mampu membantu pengaturan terhadap lalu lintas likuiditas dan peredaran dana dinegaranya sendiri. Dalam bisnis dibidang jasa keuangan ini, semakin marak dan berkembang pesatnya pesaing baru yang memungkinkan terjadi penggeseran pada perusahaan yang tidak mampu mengelola dengan baik

perusahaanya. Untuk itu dalam bidang perbankan dibutuhkan pelayanan yang menghasilkan kinerja karyawan yang baik agar mampu menopang pengelolaan terhadap kesehatan dan lama atau tidaknya suatu perusahaan itu berdiri.

Pelayanan merupakan salah satu kunci terbesar untuk berkembangnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa itu sendiri. Standar layanan dan kinerja merupakan kunci dan strategi yang harus diterapkan dalam setiap perusahaan yang bergerak dalam jasa keuangan di Indonesia karena kedua hal tersebut dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil keputusan bank dan jasa keuangan yang mana yang akan dipilihnya untuk menyimpan dana atau dipilih sebagai pengambilan keputusan dalam ranah pembiayaan. Pada tahun-tahun sebelumnya dilakukannya tata cara peminjaman oleh bank kepada nasabah, nasabah akan datang dan mencari sendiri bank yang terbaik untuk dijadikan lahan pendanaan sehingga tidak diperlukan pemasaran yang cukup mendalam bagi perbankan. Namun dengan adanya era globalisasi yang disertai berkembangnya teknologi membuat semakin rendahnya jumlah nasabah yang melakukan pencarian dananya sendiri dengan mendatangi bank tujuan, untuk itu peran bank saat ini bertujuan untuk menarik sebanyak-banyaknya nasabah untuk melakukan pembiayaan maupun menyimpan dananya sendiri di bank tersebut.

Selain daripada itu, berkembang pesatnya pertumbuhan perbankan di Indonesia ini, terutama perbankan syariah memungkinkan untuk setiap

perbankan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya agar mampu menaikkan jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) yang berfungsi untuk menopang gerak perekonomian dengan likuiditas. Karena pada dasarnya produk jasa yang diperjual belikan maupun yang ditawarkan kepada nasabah dari bank syariah satu dengan lainnya seluruhnya memiliki kegunaan yang sama hanya tingkat manfaat dan keuntungan apa saja yang di berikan dan ditawarkan oleh bank sebagai perwujudan imbal balik yang diberikan oleh nasabah kepada bank itu sendiri. Selain itu pelabelan “Syariah” terhadap beberapa perbankan juga mampu mendorong pesatnya pertumbuhan perbankan yang ada di Indonesia disertai dengan kenaikan minat masyarakat dalam menjauhi “riba” dalam konteks Bank Konvensional. Sehingga untuk menarik minat pelanggan ataupun nasabah, peran pelayanan yang baik dan kinerja karyawan berperan sangat penting saat ini untuk membawa nasabah memberikan kepercayaannya kepada bank yang memberikan layanan dan kinerja terbaik. Karena dalam era digital saat ini, mudahnya akses internet dalam berbagai bidang menarik nasabah dalam mencari informasi dan pengetahuan terhadap perbankan yang dipercaya saat ini. Perkembangan industri perbankan yang dipastikan memiliki transparansi terhadap nasabahnya hal ini dilakukan untuk menjadi acuan dan penilaian nasabah terhadap kepercayaannya dalam penyimpanan dan pengelolaan dana yang telah diberikan. Selain daripada itu apabila standar layanan dan kinerja karyawan tidak dijalankan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka, perusahaan dalam bidang

jasa keuangan tersebut harus mampu menerima penurunan tingkat loyalitas nasabah dalam memilih dan menetapkan jasa keuangan pada perusahaan yang mana yang akan dipilihnya. Bahkan perusahaan harus mampu menerima ketertinggalannya dalam layanan dan kinerja yang berhubungan langsung dengan minat masyarakat dalam penghimpunan dan pengelolaan dana. Hal ini terjadi karena media sosial yang berkembang pesat saat ini menjadi pemicu utama kemamuan nasabah dalam penyimpanan dananya, semakin baik citra dan penilaian masyarakat sekitar termasuk nasabah bank tersebut maka semakin menarik minat masyarakat dalam menjadi nasabah perbankan.

Kinerja pegawai merupakan hasil dari pencapaian tujuan perusahaan tersebut terutama pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor sebagai salah satu anak perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini. Untuk hasil kinerja karyawan dalam pada PT Bank syariah ini ada beberapa aspek yang termasuk dalam penilaian Kinerja individu yaitu :

Tabel 1

FORM TARGET KINERJA						
SCORE DIVISI						
NO.	KEY RESULT AREA	KEY PERFORMANCE INDICATOR	SATUAN KPI	BOBOT (%)	TARGET	KRITERIA PENCAPAIAN
-	SCORE DIVISI / CABANG			20	SCORE	
KPI INDIVIDU						
NO.	KEY RESULT AREA	KEY PERFORMANCE INDICATOR	SATUAN KPI	BOBOT (%)	TARGET	KRITERIA PENCAPAIAN
1	Asset/Liability	Jumlah cross sellin/referral (NOA)	Indeks	10	Target Individu	Sesuai Indeks
2		Jumlah transaksi	Indeks	10	Target Individu	Higher is Better
3	Layanan dan Audit	Indeks Layanan	Indeks	25	Target Individu	Sesuai Indeks
4		Indeks Audit	Indeks	5	Target Individu	Sesuai Indeks
5		Pengelolaan Kas	Indeks	10	Target Individu	Sesuai Indeks
6		Akurasi Transaksi	Skor	10	Target Individu	Sesuai Indeks
7		Indeks interbank	Indeks	10	Target Individu	Sesuai Indeks
SUB TOTAL KPI INDIVIDU (80%)				80		
TOTAL				100		

Sumber: Internal BNI Syariah

Dari data tabel tersebut merupakan akumulasi penilaian cabang secara keseluruhan dalam berbagai divisi yang termasuk dalam penilaian cabang di dalamnya, tetapi dalam hal penilaian pada unit layanan yang menjadi tolak ukur penilaian kinerja secara internal terdapat tiga aspek yang berhubungan yaitu berupa :

Tabel 2

FORM TARGET KINERJA						
:						
SCORE DIVISI						
NO.	KEY RESULT AREA	KEY PERFORMANCE INDICATOR	SATUAN KPI	BOBOT (%)	TARGET	KRITERIA PENCAPAIAN
-	SCORE DIVISI / CABANG			20	SCORE	
KPI INDIVIDU						
NO.	KEY RESULT AREA	KEY PERFORMANCE INDICATOR	SATUAN KPI	BOBOT (%)	TARGET	KRITERIA PENCAPAIAN
1	Asset/Liability	Jumlah cross sellin/referral (NOA)	Indeks	10	Target Individu	Sesuai Indeks
2		Jumlah transaksi	Indeks	10	Target Individu	Higher is Better
3	Layanan dan Audit	Indeks Layanan	Indeks	25	Target Individu	Sesuai Indeks
4		Indeks Audit	Indeks	5	Target Individu	Sesuai Indeks
5		Pengelolaan Kas	Indeks	10	Target Individu	Sesuai Indeks
6		Akurasi Transaksi	Skor	10	Target Individu	Sesuai Indeks
7		Indeks interbank	Indeks	10	Target Individu	Sesuai Indeks
SUB TOTAL KPI INDIVIDU (80%)				80		
TOTAL				100		

Sumber: Internal BNI Syariah

Dari data tersebut terdapat tiga aspek yang berpengaruh dalam penilaian kinerja internal unit pelayanan seperti Indeks pelayanan, Pengelolaan kas, dan Akurasi Transaksi. Pada ketiga aspek tersebut aspek yang memiliki nilai atau bobot terbesar terdapat pada Indeks pelayanan yang didalamnya berisi berbagai cabang-cabang penilaian lainnya dalam perbankan di unit pelayanan. Hal ini dijabarkan sebagai berikut dengan data penilaian hasil kinerja karyawan unit pelayanan pada tahun 2019 di Kantor Cabang BNI Syariah Bogor sebagai berikut:

Tabel 3
Indeks Kualitas Pelayanan tahun 2019

Nama Cabang	Survei Industri	PKL SMT 1 dan 2		
		PKL SMT 1	PKL SMT 2	Rata-rata PKL
Bogor	4,00	93,98	91,22	92,60

Sumber: Internal BNI Syariah

Dari data yang telah disajikan tersebut penurunan nilai dapat juga dikarenakan aspek-aspek yang mencakup penilaian berikut dalam penilaian internal cabang. Aspek-aspek yang mempengaruhi dalam Penilaian Kinerja Layanan(PKL) yaitu berisi, *Branch Development Monitoring* (BDM) yang berhubungan dengan aspek fisik cabang atau outlet dari masing masing kantor cabang utama maupun kantor cabang pembantu seperti penilaian BDM yang tertera pada gambar penilaian Indeks kualitas pelayanan berdasarkan outlet masing-masing, lalu yang menjadi penilaian selanjutnya yaitu *Internal Mystery Shopper*(IMS) sebagai penilaian terhadap masing-masing outlet mengenai kertas kerja yang dilakukan oleh setiap pegawai atau karyawan *Frontliner* apakah sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh kantor pusat yang berdasarkan *Service Excelent* dimana terdapat juga ketelitian, kecepatan dan ketepatan dalam transaksi dan melayani nasabahnya dengan sepenuh hati. Karena motivasi bekerja yang dibutuhkan oleh unit layanan harus menghasilkan pelayanan yang melebihi dari keinginan dan kebutuhan nasabahnya sehingga nasabah memiliki pengalaman yang berbeda dengan bank yang melayaninya dengan sepenuh hati. Didalam pelayanan nasabah di PT Bank BNI Syariah sendiri memiliki pelayanan

yang disebut dengan *Service Excellence* dimana unit layanan melayani sesuai dengan kertas kerja yang diberikan dan setulus hati, kertas kerja yang dimaksudkan yaitu sebagai acuan untuk karyawan bekerja sesuai dengan ketentuan dan tata cara melayani nasabah dengan cepat, tepat, dan efisien sesuai dengan kebutuhan nasabah itu sendiri.

Dari kertas kerja sebagai pedoman pegawai pelayanan dapat memberikan asumsi, bahwa keramahan dan keefisienan waktu transaksi yang dilakukan setiap karyawannya sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabahnya. Untuk itu bagaimana cara pengaplikasian kertas kerja tersebut selain sesuai dengan ketentuan, juga lingkungan kerja atau lingkungan sekitar mampu mempengaruhi bagaimana pelayanan karyawan terhadap nasabah yang dilayani. Untuk itu dibutuhkannya lingkungan kerja yang mendukung terealisasinya kinerja karyawan yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Dimana selain dari lingkungan kerja internal dibutuhkannya juga lingkungan kerja eksternal yang sesuai untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut, lingkungan kerja yang memadai dari segi fisik dan dorongan dari atasan maupun diri sendiri agar mampu membangkitkan motivasi kerja yang tidak biasa.

Kenyamanan kerja setiap pekerja didasarkan karena lingkungan yang mendukung dalam proses penyelesaian pekerjaan setiap individu disamping itu dibutuhkannya dorongan, apresiasi yang membangkitkan semangat yang tumbuh dalam diri seseorang. Terutama pada pekerjaan dalam bidang jasa pelayanan perbankan, bagaimanapun keadaan pekerja,

dengan memenuhi kebutuhan nasabah yang sesuai diharapkan untuk bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan perusahaan.

Untuk yang terakhir yaitu berupa *Voice Of Costumer* (VOC) dimana disediakan link yang diberikan kepada setiap *Supervisor* di outletnya masing-masing untuk diisi oleh nasabah dimana isi dari VOC tersebut merupakan kepuasan nasabah yang telah dilayani oleh petugas CS dan Teller itu sendiri. Selain berupa link VOC tersebut juga terdapat dalam bentuk kertas atau *Hard Copy* dimana setiap nasabah yang melakukan transaksi diwajibkan untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang berbentuk penilaian atau kuisioner yang diberikan oleh setiap petugas bank. Dalam pemberian VOC kepada nasabah ditargetkan setiap pegawai memberikan minimal 10 kuisioner atau pengisian link kepada nasabah dalam satu harinya. Dari ketiga penilaian tersebut pada semester satu dengan semester dua dikumpulkan, dimana terdapat link yang diberikan untuk mengisi dari jumlah total yang telah dilakukan. Untuk link ini yang diisi oleh *Supervisor* hanya link untuk VOC sedangkan untuk BDM dan IMS pengaturan penilaian diserahkan kepada kantor pusat sehingga petugas cabang hanya dapat melihat hasil akhir dari penilaian tersebut. Dari penilaian tersebut pada tabel penilaian IKP outlet dikumpulkan dari beberapa outlet kelolaan, untuk cabang Bogor sendiri terdapat 4 kelolaan kantor cabang pembantu namun pada awal 2019 bertambahnya outlet BNI Syariah Bogor menjadi 5, dalam data diatas terdapat 4 outlet yang termasuk dalam penilaian tersebut untuk penilaian keseluruhan terdapat

penjumlahan dari seluruh aspek penilaian dan dibagi sejumlah outlet yang menjadi kelolaan.

Selain dari faktor internal yang mempengaruhi dalam penilaian kinerja karyawan, ada beberapa faktor yang menjadi acuan penulis dalam menganalisis penurunan kinerja karyawan di unit pelayanan. Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi hasil dari kinerja karyawan seperti: budaya organisasi, rekan kerja, lingkungan kerja, hubungan atasan dan bawahan, motivasi dll.

Untuk itu penulis mengambil faktor eksternal yang mungkin dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Bank BNI Syariah Bogor yaitu motivasi dan lingkungan kerja karyawan yang dapat berpengaruh kepada hasil kinerja unit layanan itu sendiri. Motivasi menjadikan salah satu hal yang diperlukan dalam setiap individu dalam menyelesaikan pekerjaannya karena motivasi merupakan salah satu dorongan yang diperlukan setiap pegawai, karyawan, dan individu dalam menjalankan sebuah pekerjaan agar pekerjaan tersebut sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dalam sebuah perusahaan. Dengan kata lain, motivasi merupakan unsur ekstrinsik yang menjadi salah satu acuan tercapainya tujuan sebuah perusahaan, motivasi cukuplah penting bagi kehidupan seseorang karena mengacu pada dorongan akan hasil apa yang akan ia berikan dalam pekerjaannya. Apabila kinerja yang dihasilkan kurang baik, maka bisa dikatakan ada satu atau dua faktor yang tidak berjalan semestinya. Lalu setelah motivasi, faktor eksternal yang menurut penulis

mungkin berpengaruh terhadap hasil dari kinerja karyawan yaitu faktor Lingkungan kerja, hal ini berkaitan dengan kenyamanan atau kesesuaian pekerja terhadap suasana maupun lingkungan kerja yang ada di sekitarnya.

Para pekerja mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan sesuai dan tepat waktu apabila memiliki kesesuaian terhadap tempat bekerja yang ia tempati, baik dalam kebersihan, pencahayaan, maupun hal lain yang mampu mengganggu konsentrasi dan efektivitas dalam bekerja. Sehingga keadaan tersebut mampu mempengaruhi baik atau buruknya kinerja yang dihasilkan oleh setiap pegawainya. Lingkungan kerja yang baik, mampu mendukung dan memberikan dampak yang cukup besar bagi hasil kinerja karyawannya, karena lingkungan kerja merupakan awal dari bagaimana kita mampu menyelesaikan dan memulai pekerjaan tersebut dan mengakhirinya dengan kenyamanan dan memberikan dampak yang positif bagi siapapun yang berada didalamnya. Apabila lingkungan kerja tersebut kurang baik, bahkan tidak mendukung pekerjaanya, akan sulit bagi pekerja dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaanya. Hal yang terburuk yang terjadi ketika lingkungan kerja tidak sesuai dengan yang dapat dikondisikan sebagai layaknya tempat untuk menyelesaikan kegiatan maupun pekerjaan, pegawai atau pekerja tidak merasa nyaman, bahkan sulit untuk menyelesaikan pekerjaan. Lain daripada itu, pekerja akan lebih sering membuang waktunya untuk menyelesaikan pekerjaannya ditempat lain (untuk pekerjaan yang bisa di lakukan secara flexibel) atau banyaknya pekerja yang keluar masuk atau *Resign* dikarenakan lingkungan kerja yang

semestinya tercipta untuk menyelesaikan pekerjaan, tidak sesuai dengan standar dan kenyamanan pegawainya.

Selain dari lingkungan kerja internal, dibutuhkannya juga lingkungan kerja eksternal yang sesuai untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Lingkungan kerja yang memadai dari segi fisik, dan dorongan dari atasan maupun diri sendiri agar mampu membangkitkan motivasi kerja yang tidak biasa, sehingga menyebabkan kedua hal tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kenyamanan bekerja pada setiap pekerja didasarkan karena lingkungan yang mendukung dalam proses penyelesaian pekerjaan setiap individu. Disamping itu dibutuhkannya dorongan, apresiasi yang membangkitkan semangat yang tumbuh dalam diri seseorang. Terutama pada pekerjaan dalam bidang jasa pelayanan perbankan, bagaimanapun keadaan pekerja menjadi salah satu faktor utama yang mampu memberikan kesan baik atau buruknya pelayanan tersebut, karena pelayanan yang buruk dan tidak memuaskan akan membuat tertinggalnya perusahaan berlabel syariah yang bergerak dalam bidang jasa ini. Keadaan yang tidak diinginkan kemudian, akan berdampak pada penurunan penilaian pada nasabah terhadap hasil kinerja karyawan tersebut dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Hal ini akan berdampak pada penilaian hasil kinerja karyawan perbankan Syariah yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Sehingga, dalam penjabaran tersebut peneliti memutuskan untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah yang terjadi dalam perbankan

syariah dibidang pelayanan. Penegasan penelitian dalam bidang pelayanan ini membedakan peneliti dalam referensi penelitian terdahulu atau penelitian sebelumnya yang meneliti kinerja karyawan secara keseluruhan, untuk itu judul yang akan digunakan “PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN UNIT PELAYANAN DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BOGOR” untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di unit pelayanan perbankan Syariah yang dapat menyimpulkan apakah faktor eksternal motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh besar terhadap menurunnya kinerja karyawan PT Bank BNI Syariah berdasarkan data yang telah terlampir dalam tabel diatas.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan pada halaman sebelumnya, maka identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Motivasi merupakan salah satu faktor eksternal yang diperlukan untuk setiap karyawan unit pelayanan agar mampu bekerja dan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan arahan.
2. Lingkungan kerja memiliki peran penting untuk kenyamanan para pekerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Kinerja layanan dapat mempengaruhi penilaian terhadap baik atau tidaknya layanan yang diberikan oleh karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor kepada nasabah.
4. Nilai kinerja layanan yang dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yang secara langsung berhubungan dengan hasil kinerja karyawannya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pembahasan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu motivasi (X1) yang diukur dengan terpenuhinya kebutuhan dan dorongan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Lingkungan kerja (X2) yang diukur dari kenyamanan segala sesuatu hal yang berada disekitar karyawannya.
3. Variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen yang menjadi tolak ukur hasil dari telah terselesaikannya sebuah pekerjaan.
4. Objek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan unit pelayanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan Batasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan unit pelayanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan unit pelayanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor?
3. Apakah motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan unit pelayanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan unit layanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor.
2. Untuk mengetahui apakah secara parsial motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor
3. Untuk mengetahui apakah secara parsial lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi beberapa pihak seperti:

1. Hasil dari penelitian ini dapat menambah, dan memperjelas teori yang sudah ada mengenai motivasi dan lingkungan kerja
2. Sebagai bahan acuan referensi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
3. Memberikan pemahaman pentingnya Motivasi dan lingkungan kerja pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Bogor.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam Laporan Penelitian ini adalah :

Bab I Pendahuluan.

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian.

Bab II Landasan Teori, Kerangka Berpikir, dan Hipotesis.

Pada bagian ini berisi landasan teori dan kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritik serta hipotesis.

Bab III Metode Penelitian.

Berisi mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

Bab IV Hasil dan Analisis.

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan sampel, pengumpulan data, devinisi operasional, dan teknik analisis penelitian.

Bab V Penutup.

Pada bab ini simpulan-simpulan atau hasil penelitian yang telah dilakukan, kekurangan dan kelemahan penelitian, dan kemudian diberikan saran adan perbaikan.