

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi era pasar bebas yang penuh tantangan yang ketat, para pelaku ekonomi baik di dunia industri maupun dunia usaha terdorong untuk berupaya menjadi yang terbaik dan terdepan. Mereka harus mampu bersaing dengan terus meningkatkan produktivitasnya, efisiensi, efektifitas dan kinerja perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya.

Setiap perusahaan peranan manusia sangatlah dominan karena melalui peranan manusia tersebut dapat saling bekerjasama atau dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada. Manusia yang bekerja dalam sebuah perusahaan, menyumbangkan tenaganya baik fisik maupun pikiran dan mendapatkan imbalan atau balas jasa sesuai dengan peraturan atau perjanjian disebut sebagai karyawan. Karyawan merupakan asset yang paling penting dalam sebuah perusahaan. Karyawan memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan dan keterampilan, serta dorongan untuk maju yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Peranan atasan atau sering disebut pimpinan sangatlah besar bagi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Dari merekalah muncul gagasan-gagasan baru dan inovatif dalam pengembangan perusahaan. Namun tidak dapat dipungkiri bawahan mereka juga memiliki peranan yang tidak kalah penting, karena bawahan inilah yang akan menjalankan dan melaksanakan gagasan pimpinan yang tertuang dalam setiap keputusan. Baik tidaknya bawahan melaksanakan tugas mereka tergantung dari pimpinan itu sendiri. Bagaimana seorang pemimpin memberikan pengaruh dan motivasi untuk mempengaruhi para bawahnya melakukan berbagai tindakan sesuai dengan yang diharapkan.

Perkembangan mental karyawan akan mempengaruhi sikap dan semangat mereka dalam bekerja. Pada umumnya setiap perusahaan menginginkan perkembangan mental yang dapat mendukung perbaikan kinerja perusahaan. Ini semua demi terwujudnya apa yang perusahaan ingin capai. Perkembangan mental dan semangat karyawan yang cenderung menurun akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan. Besarnya dampak yang ditimbulkan oleh penurunan kinerja karyawan menjadi tantangan tersendiri bagi seorang direkrur atau pimpinan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Demikian halnya dengan PT. Graha Prima Indonesia yang bergerak di *outsourcing cleaning service, security, admin, driver* dll perlu memperhatikan segala permasalahan terutama mengenai kinerja mereka, sehingga tidak terjadi hal-hal yang negatif.

Dalam kenyataannya tidak semua pimpinan berperilaku baik atau mampu menciptakan iklim atau suasana kerja yang kondusif dan kekeluargaan, banyak dijumpai pimpinan dalam kepemimpinannya bersikap egois, tidak mau bersikap kooperatif, tidak mau berkorban dan tidak mau memberikan dorongan untuk memberi semangat kerja pada karyawan yang ada hanyalah kerja dan kerja tanpa memperhitungkan kemanusiaan.

Menurut Hasibuan (2007), kepemimpinan adalah : “Proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana tugas itu dapat dilakukan secara efektif, dan proses memfasilitasi usaha individu dan kelompok untuk mencapai tujuan bersama”.

Tzu dan Cleary (2002), berpendapat bahwa kepemimpinan adalah : “Sebuah persoalan kecerdasan, kelayakan untuk dipercaya, kelembutan, keberanian, dan ketegasan”. Sedangkan menurut Fiedler (dalam Jewell, 1998) Kunci keberhasilan seorang pemimpin terletak pada gaya dasar pemimpinnya.

Kepemimpinan yang tidak efektif dan kurang memperhatikan karyawannya, biasanya menyebabkan perasaan tidak senang karyawan terhadap atasan yang diwujudkan dalam bentuk sikap bermalas-malasan dalam bekerja dan kurang bersemangat dalam menanggapi setiap tugas yang diberikan oleh pimpinan.

Peningkatan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan sangatlah penting, karena akan berdampak positif bagi perusahaan dan diharapkan mampu untuk meningkatkan keefektifan dan efisiensi perusahaan. Salah satu caranya melalui penciptaan gaya kepemimpinan yang efektif. Hubungan yang saling berkaitan ini sangat menarik untuk dikaji dan diteliti lebih dalam. Diharapkan gaya kepemimpinan yang efektif memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan.

Hasibuan (2007) menyatakan kinerja sebagai berikut: “Kinerja atau unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku yang nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi”. Gary Dessler (2009) mendefinisikan penilaian kinerja sebagai evaluasi kinerja karyawan saat ini/atau dimasa lalu relatif terhadap standar prestasinya. Bernardin dan Russel (dalam Gomes, 2003) “ *A way of measuring the contribution of individuals to their organization*”. Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan yang bertanggung jawab akan berusaha melaksanakan fungsi dan peranannya dengan memahami tujuan-tujuan yang telah digariskan dan mempersiapkan dirinya dalam mengelola pekerjaannya, sehingga mampu melaksanakan tugasnya. Kinerja karyawan banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya gaya kepemimpinan dan implementasi supervisi di mana karyawan bertugas.

Dalam kepemimpinan direktur perusahaan cara kepemimpinan atau gaya kepemimpinan direktur perusahaan memimpin karyawan-karyawan sangat berpengaruh terhadap cara kerja karyawan atau kinerja karyawan. Dalam gaya kepemimpinan kontingensi, gaya kepemimpinan seseorang didasarkan atas orientasi, yaitu gaya kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan dan yang berorientasi kepada tugas. Pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan memprioritaskan hubungan yang harmonis dengan bawahannya, hubungan yang mapan antara sesama karyawan. Di sini pemimpin melihat bawahannya sebagai teman kerja (*co worker*).

Pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang berorientasi dengan tugas menekankan tuntutan terhadap penyelesaian tugas dengan sempurna oleh bawahannya dikenal dengan seorang yang menyukai kerja keras (*hard-working*). Sehingga dengan kepemimpinan yang menekankan pada hubungan harmonis dan kerja keras terhadap bawahannya dapat mempengaruhi kinerja yang lebih baik dan meningkat. Dalam observasi pendahuluan yang dilakukan sebagian karyawan yang mengaku bahwa gaya kepemimpinan kurang baik dan tepat akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan isu dan hasil observasi tersebut di atas maka dirasa perlu untuk meneliti gaya kepemimpinan kontingensi hubungannya dengan kinerja karyawan. Sesuai dengan latar belakang masalah di atas banyak variabel-variabel yang diduga berperan dalam kinerja karyawan seperti:

1. Hubungan atasan dan bawahan dikategorikan baik.

Hubungan yang baik berpengaruh besar terhadap keefektifan gaya kepemimpinan seorang direktur perusahaan karena sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan. Direktur perusahaan dalam menerapkan gaya kepemimpinan kontingensi sebaiknya menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lapangan.

2. Tugas yang harus dikerjakan bawahan disusun pada tingkat struktur yang tinggi.

Pelaksanaan kerja di lapangan harus terhubung dan terstruktur sehingga tercapai tujuan bersama. Implementasi pemimpin yang bersifat demokrasi juga sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan.

Karena pemimpin demokratis itu dilaksanakan bukan dengan paksaan akan tetapi dilaksanakan berdasarkan hubungan kemanusiaan yang akrab dan kehangatan sehingga karyawan merasa aman untuk melaksanakan tugasnya.

3. Posisi kewenangan pemimpin tergolong kuat.

Kualifikasi karyawan yang bersangkutan, kualifikasi ini juga menentukan kinerja karyawan tersebut sebab kemampuan dan kualifikasi yang kurang baik akan mengakibatkan kinerja yang kurang baik. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas maka perlu dilakukan penelitian gaya kepemimpinan dan implemementasi yang hubungannya dengan kinerja karyawan.

Untuk itu penulis memilih judul : Hubungan Gaya Kepemimpinan Kontingensi Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Graha Prima Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka peneliti ingin mengungkap mengenai: Apakah ada hubungan gaya kepemimpinan kontingensi dengan kinerja karyawan di PT. Graha Prima Indonesia?

C. Keaslian Penelitian

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menemukan beberapa kajian riset terdahulu mengenai variabel Gaya Kepemimpinan yang dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian ini. Penelitian mengenai Gaya Kepemimpinan umumnya memang telah banyak dilakukan.

Penelitian dengan judul Gaya Kepimpinan Pengetua Wanita dan Hubungannya dengan Tahap Motivasi Guru Sekolah Menengah oleh Norhannan ramli, Jamaliah abdul hamid yang dimuat di jurnal pendidikan 2006: hal 53-69. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang di olah dengan metode-metode statistika.

Daripada 280 set soal selidik yang diedarkan, hanya 203 set soal selidik (72.5%) yang diterima semula daripada responden. Menurut Cohen dan Manion (1980), reka bentuk korelasi tidak memerlukan saiz sampel yang besar. Daripada jumlah ini, seramai 30 orang guru (14.8%) berumur 30 tahun ke bawah, 52 orang guru (25.6%) berumur di antara 31 hingga 35 tahun, 62 orang guru (30.5%) berumur di antara 36 hingga 40 tahun, 31 orang guru (15.3%) berumur di antara 41 hingga 45 tahun, 18 orang guru (8.9%) berumur di antara 46 hingga 50 tahun dan 10 orang guru (4.9%) berumur 51 tahun dan ke atas.

Seramai 6 responden (3.0%) berkelulusan STP/HSC/STPM, 9 responden (4.4%) 58 Jurnal Pendidikan 31 berkelulusan Diploma, 171 responden (84.2%) berkelulusan Ijazah Sarjana Muda dan 17 responden (8.4%) berkelulusan Ijazah Sarjana. Secara kumulatifnya, 92.6% responden mempunyai taraf pendidikan yang tinggi, iaitu berkelulusan Ijazah Sarjana Muda dan Ijazah Sarjana. Dari segi tempoh kerjaya dalam perguruan pula didapati 35 orang guru (17.2%) mempunyai pengalaman mengajar kurang daripada 5 tahun, 64 orang guru (31.5%) mempunyai pengalaman mengajar di antara 6 hingga 10 tahun, 55 orang guru (27.1%) mempunyai pengalaman mengajar di antara 11 hingga 15 tahun, 17 orang guru (8.4%) mempunyai pengalaman mengajar di antara 16 hingga 20 tahun dan 32 orang guru (15.8%) mempunyai pengalaman mengajar melebihi 21 tahun.

Seterusnya, tempoh mengajar di sekolah kajian pula mendapati, 4 orang guru (2.0%) telah mengajar kurang daripada 1 tahun, 115 orang guru (56.7%) telah mengajar di antara 1 hingga 5 tahun, 58 orang guru (28.6%) telah mengajar di antara 6 hingga 10 tahun, 14 orang guru (6.9%) telah mengajar di antara 11 hingga 15 tahun, 10 orang guru (4.9%) telah mengajar di antara 16 hingga 20 tahun dan 2 orang guru (1.0%) telah mengajar di antara 21 hingga 25 tahun. Jadual 1 menunjukkan maklumat demografi responden.

Kajian ini telah mengenal pasti persepsi guru-guru di sekolah menengah di Kajang terhadap gaya kepimpinan pengetua wanita, tahap motivasi kerja mereka dan hubungan antara persepsi gaya kepimpinan wanita dengan tahap motivasi guru. Dapatan kajian mengesahkan kepimpinan wanita adalah memuaskan dan lebih cenderung terhadap gaya berstruktur tugas, dan gaya kepimpinan ini mempunyai mempunyai korelasi signifikan, tetapi lemah dengan tahap motivasi guru. Beberapa kajian ilmiah yang lain diperlukan untuk mengesahkan dapatan kajian ini di peringkat populasi yang lebih luas.

Penelitian ini dilakukan oleh S. Pantja Djati Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya dengan judul. “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan”. Yang dimuat di jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol.7, no.1, Maret 2005: 48-59 Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra tahun 2004.

Teknik analisis data yang dipergunakan di penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)* yang merupakan kumpulan teknik statistik yang memiliki kemampuan menguji suatu rangkaian hubungan yang kompleks. *Software* yang digunakan adalah AMOS 4.01, dan dibantu dengan *software* SPSS 11 untuk keperluan tabulasi data. Pengambilan data dilakukan pada periode Oktober – Desember 2004 dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *multistage purposive sampling*, yang diambil secara acak pada tahap-tahap tertentu, namun didasarkan pada kriteria yang telah ditetapkan.

Populasi penelitian adalah konsumen produk elektronik yang membeli di masing-masing pengecer di Surabaya. Penelitian ini melibatkan 120 responden, namun karena kekurangan dan ketidaklengkapan saat pengisian, maka hanya terkumpul 114 responden melalui pengumpulan data yang berasal dari kuesioner responden dan wawancara. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab tiga hipotesis berdasarkan uraian sebelumnya yang telah dibahas di atas. Tiga hipotesis tersebut adalah :

H1 : variabel kinerja karyawan menurut persepsi pelanggan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (terhadap karyawan).

H2 : variabel kepuasan pelanggan (terhadap karyawan) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan (terhadap pengecer).

H3 : variabel kepercayaan pelanggan (terhadap pengecer) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan (terhadap pengecer).

Selain ketiga hipotesis tersebut, penelitian ini juga mengkaji beberapa pengaruh tidak langsung antar variabel, dan membandingkannya ke pengaruh secara langsung. Definisi masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pelanggan terhadap kinerja karyawan diartikan sebagai persepsi subjektif dari pelanggan terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan karyawan, yang terdiri dari empat dimensi, yaitu kehandalan, empati, jaminan, dan daya tanggap.

2. Kepuasan pelanggan ditunjukkan kepada kualitas layanan yang mereka rasakan dan ditandai oleh sikap positif terhadap karyawan dan keinginan membeli ulang.
3. Kepercayaan pelanggan terhadap pengecer merupakan bentuk kepercayaan terhadap pengecer secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh dua dimensi, yaitu merekomendasikan kepada orang lain dan ketidakinginan berpindah merek.
4. Kesetiaan pelanggan terhadap pengecer merupakan bentuk kesetiaan terhadap pengecer secara keseluruhan yang ditunjukkan oleh dua dimensi penting, yaitu peningkatan jumlah dan frekuensi pembelian.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, dan kemudian kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan.

Saat ini fokus pemasaran telah diarahkan kepada kepentingan pelanggan. Pelanggan yang puas akan loyal dan perusahaan mendapatkan laba dari hubungan yang terbina dalam jangka panjang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pemasaran untuk kepentingan pelanggan semakin terbukti dapat dijadikan sebagai dasar pembentukan kompetensi inti untuk menghadapi persaingan di sektor industri jasa yang sangat ketat.

Penelitian ini dilakukan oleh Yuli suwati mahasiswa S1 Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman dalam jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 1, Nomor 1, 2013: 41-55 dengan judul “Pengaruh kopensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. unas Hijau Samarinda.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*skoring*)” (Sugiyono, 2007). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel dependen (variabel terikat) dan variabel independen (variabel bebas). Penelitian ini dilakukan serta difokuskan terhadap karyawan yang bekerja pada PT. Tunas Hijau.

Adapun teknik pengumpulan data serta informasi yang dilakukan yaitu dengan cara sebagai berikut: Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu dengan melakukan peninjauan secara langsung ke perusahaan melalui observasi dan kuisisioner, dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang dibahas untuk mendapatkan data-data dan informasi yang diperlukan. Teknik yang dilakukan yaitu:

- a. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang sesungguhnya dari perusahaan tersebut.
- b. Kuisisioner, yaitu pengajuan pertanyaan kepada responden sebagai data tabel.

Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu dilakukan dengan mempelajari dari literatur, catatan-catatan kuliah, bahan tulisan lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas. Populasi dan Sampel Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan PT. Tunas Hijau Samarinda sejumlah 130 orang.

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang telah dilakukan dan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam jurnal , maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kompensasi (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda (Y), sehingga adanya peningkatan pemberian kompensasi akan meningkatkan kinerja karyawan.
2. Variabel motivasi kerja (X2) secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda (Y), yang artinya motivasi bukanlah faktor yang dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dan yang lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda adalah pemberian kompensasi.
3. Variabel kompensasi dan motivasi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya semakin tinggi nilai kedua variabel bebas tersebut maka semakin tinggi pula kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda.

4. Pengujian koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,195 yang artinya bahwa variabel kompensasi dan motivasi kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda 19,5% dan sisanya 80,5% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian sebelumnya banyak meneliti tentang pemimpin, kinerja, kompensasi, motivasi dan kepuasan kerja. Untuk itu peneliti disini mencoba lebih menekankan pada gaya kepemimpinan *kontingensi* dengan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini variabel terikat, menggunakan Gaya kepemimpinan dan variabel bebas menggunakan kinerja, serta subjek penelitiannya adalah karyawan PT. Graha Prima Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini akan menghasilkan suatu kajian survey mengenai hubungan gaya kepemimpinan kontingensi terhadap kinerja karyawan.

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dalam rangka pengembangan sumber daya manusia sebagai arah dan tujuan suatu organisasi sudah seharusnya mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh.

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan diatas, maka fokus atau tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan gaya kepemimpinan kontingensi dengan kinerja karyawan PT. Graha Prima Indonesia

E. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat. Penelitian ini diharapkan memperoleh beberapa kegunaan, yaitu secara teoritis dan secara praktis

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik untuk keilmuan psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi. Dimana memang sebelumnya sudah banyak diketahui adanya penelitian terkait gaya kepemimpinan yang secara teori luas namun di penelitian yang saya lakukan ini mempunyai titik tekan pada teori gaya kepemimpinan kontingensi yang itu sedikit perusahaan melakukan teori ini, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa baik eksistensi perusahaan.
- 2) Bagi peneliti sebuah prestasi tersendiri dengan keberhasilan peneliti mampu membantu perusahaan untuk meningkatkan eksistensinya dan dengan dilakukan penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika dalam penulisan penelitian digunakan agar tidak terjadi tumpang tindih dalam setiap pembahasan. Secara garis besar penulisan hasil penelitian ini dibagi menjadi 3 yaitu pada bagian awal, bagian inti, dan akhir, dimana pada bagian inti terdiri dari 5 bab pembahasan yang disusun secara sistematis, sehingga mempermudah penulis untuk mengklasifikasikan poin-poin dalam penulisan Skripsi yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini membahas beberapa sub-sub bab diantaranya Latar belakang masalah, Rumusan masalah, Keaslian penelitian, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada kajian pustaka ini membahas beberapa sub-sub bab diantaranya Variabel Y, Variabel X, Hubungan antar variabel, Kerangka teoritik dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari: Rancangan penelitian, Identifikasi variabel penelitian, Defenisi operasional, Populasi, sample, dan teknik sampling, Instrumen penelitian dan Analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang laporan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang terdiri dari Hasil Peneltian, Pengujian Hipotesis, dan kemudian Pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari seluruh bab dengan isi kesimpulan dan saran penelitian berikutnya.