

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang selalu ditandai dengan terjadinya perubahan-perubahan pesat pada kondisi ekonomi secara keseluruhan, telah menyebabkan munculnya sejumlah tuntutan yang tidak bisa ditawar bagi para pelaku ekonomi maupun industri. Salah satu tuntutan tersebut adalah bagaimana organisasi bisa secara responsif menanggapi perubahan-perubahan yang terjadi. Perubahan eksternal semestinya juga diikuti oleh perubahan internal organisasi, agar dapat beradaptasi terhadap lingkungannya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor terpenting dalam usaha pencapaian keberhasilan semacam ini.

Sumber daya manusia (SDM) yang potensial menjadi kebutuhan organisasi atau perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan cenderung berusaha menemukan dan memperoleh SDM berkualitas dan kompetitif untuk mengisi struktur organisasi yang telah ditetapkan, sehingga akan memperoleh hasil kerja yang diharapkan. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan yang sangat penting, karena tanpa didukung sumber daya manusia yang baik suatu organisasi akan menghadapi masalah dalam pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengurangi masalah tersebut, hendaknya bagi suatu organisasi memandang manusia tidak lagi sebagai beban bagi organisasi melainkan aset untuk perusahaan. Ironisnya,

untuk mendapatkan sumber daya manusia Indonesia yang berkualitas dan kompetitif bukan hal mudah.

Berdasarkan penelitian Triyanto dkk., (2009) menurut data UNDP (*United Development Program*) Indonesia berada di peringkat 111 dari 182 negara didunia dalam Human Development Index pada tahun 2009. Dalam hal ini Indonesia diklasifikasi dalam negara dengan pembangunan SDM menengah (*Medium Human Development*). HDI Indonesia tahun 2009 turun peringkat dari tahun 2008 yaitu peringkat 107, dan sebelumnya pada tahun 2007 Indonesia sempat menduduki peringkat 108. Fakta ini merupakan keterpurukan SDM Indonesia, maka sepatutnya Indonesia bekerja keras melakukan pengembangan SDM.

Bagi kehidupan organisasi, ada beberapa kriteria perilaku karyawan yang dapat membantu keefektifan organisasi, yaitu memiliki kapasitas sosial untuk bekerja sama dengan orang lain, memiliki karakter yang kuat untuk bertahan tanpa status kepahlawanan, keinginan berpartisipasi dalam usaha kelompok, tim kerja untuk mewujudkan tujuan bersama yang lebih tinggi, keseimbangan moral dan psikologis untuk mencapai tujuan individu dan perusahaan tanpa merugikan satu sama lain. Contoh perilaku dan kriteria karyawan tersebut disebut juga dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menurut Kelly (dalam Andriani,2012). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sangat penting untuk menjaga kelangsungan hidup organisasi artinya untuk menunjang keefektifan fungsi-fungsi

organisasi, dan menjalankan tugas–tugas organisasi terutama dalam jangka panjang.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi individu dalam bekerja untuk mendapatkan hasil yang optimal. Kepuasan kerja merupakan penilaian pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya (dalam Setiyawan, 2009). Seorang pekerja yang masuk dan bergabung dalam suatu organisasi/institusi/perusahaan mempunyai seperangkat keinginan,kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempat bekerja. Apabila hal ini dapat tercapai, akan tercipta hubungan dan sinergi yang baik antara pemimpin dan karyawan di organisasi tersebut. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja kerja karyawan akan meningkat secara optimal menurut Johan, 2002 (dalam Setiyawan, 2009). Freinberg (dalam Setiyawan, 2009) mengemukakan bahwa individu yang puas akan pekerjaannya akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Karyawan yang puas akan lebih dapat berbicara positif tentang perusahaan, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan normal dari pekerjaan mereka.

Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk memberikan performa terbaiknya kepada organisasi tempat ia bekerja dengan menyelesaikan tugas pekerjaannya sebaik mungkin. Bahkan, karyawan yang puas akan memiliki kesediaan untuk melakukan hal lebih diluar tanggung jawab formalnya. Kesediaan inilah yang kemudian dikenal sebagai *organizational citizenship behavior* (OCB) (Wasposito dan Minadaniati, 2012). *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi (Robbin&Judge, 2007). Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya. Begitu juga dengan ketika seseorang mempunyai komitmen yang tinggi terhadap organisasinya, maka orang tersebut akan melakukan apapun untuk memajukan perusahaannya karena keyakinannya terhadap organisasinya (Luthans, 1995).

Dari pengertian tersebut di atas, perasaan positif maupun negatif yang dialami karyawan menyebabkan seorang dapat mengalami kepuasan maupun ketidakpuasan kerja merupakan masalah yang kompleks, karena berasal dari berbagai elemen kerja, misalnya terhadap pekerjaan mereka sendiri, gaji/upah, promosi, supervisi, rekan kerja, ataupun secara keseluruhan. Dari berbagai penelitian yang telah banyak dilakukan, ketika karyawan ditanya

tentang respon dari pekerjaan yang telah mereka lakukan, hasilnya bervariasi untuk berbagai elemen kerja, Dari hasil penelitian, secara umum karyawan merasakan kepuasan secara keseluruhan (Robbins & Judge, 2007).

Menurut Griffin (2004), komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Menurut Luthans (1995), komitmen organisasi didefinisikan sebagai keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individu yang setinggi-tingginya, karena pada dasarnya kinerja individu mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini tidak hanya perilaku yang sesuai dengan *job description* atau *in-role* saja, tetapi juga perilaku tambahan (*extra-role*) atau sering disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB).

Menurut Podsakoff et al. (2000), OCB mempengaruhi keefektifan organisasi karena beberapa alasan. Pertama, OCB dapat membantu meningkatkan produktivitas rekan kerja. Kedua, OCB dapat membantu

meningkatkan produktivitas manajerial. Ketiga, OCB dapat membantu mengefisienkan penggunaan sumber daya organisasional untuk tujuan-tujuan produktif. Keempat, OCB dapat menurunkan tingkat kebutuhan akan penyediaan sumber daya organisasi secara umum untuk tujuan-tujuan pemeliharaan karyawan. Kelima, OCB dapat dijadikan sebagai dasar yang efektif untuk aktivitas-aktivitas koordinasi antara anggota-anggota tim dan antar kelompok-kelompok kerja. Keenam, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan SDM-SDM handal dengan memberikan kesan bahwa organisasi merupakan tempat bekerja yang lebih menarik. Ketujuh, OCB dapat meningkatkan stabilitas kinerja organisasi. Dan terakhir, OCB dapat meningkatkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan-perubahan lingkungannya. Kinerja sumber daya manusia (karyawan) yang tinggi akan mendorong munculnya *organizational citizenship behavior* (OCB), yaitu perilaku melebihi apa yang telah distandarkan perusahaan (Krietner dan Kinicki, 2004).

Pada suatu perusahaan, salah satu faktor penentu kepuasan kerja dan komitmen organisasi yaitu perilaku *ekstra-role* yang disebut dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) yang terjadi pada karyawan, yang mana keadaan tersebut merupakan sikap karyawan yang berasal dari kepuasan seorang karyawan dan komitmen seorang karyawan terhadap perusahaan di mana ia bekerja. CV. Boga Lestari merupakan anak cabang perusahaan CV. Amanda yang ada di Rancabolang Bandung. Yang mana

perusahaan ini bergerak di bidang makanan yang berbentuk bisnis keluarga. Sampai bulan Juli 2014, CV. Boga Lestari memiliki karyawan sebanyak 160 karyawan yang terdiri dari 142 karyawan laki – laki dan 18 karyawan perempuan. Berdiri sejak tahun 2000 (masih merintis didapur rumah), dipatenkan pada tahun 2004 merek brownies Amanda (sudah mendirikan perusahaan di Rancabolang), dan pada tahun 2008 mendirikan anak cabang perusahaan pertama yang berada di Sidoarjo yaitu CV. Boga Lestari. CV. Boga Lestari merupakan tempat produksi pembuatan kue brownies kukus Amanda yang kemudian dikirim ke outlet – outlet resmi yang tersebar di Jawa Timur. Dengan visi “Menjadi leader kue kukus berkualitas, dengan cita rasa terbaik di Indonesia”. Melalui perusahaan ini, diharapkan konsumen mendapatkan produk yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Memiliki karyawan yang mampu berkapasitas sosial yang tinggi untuk bekerja sama, mempunyai karakter yang kuat untuk bertahan dan keinginan berpartisipasi aktif dalam tim kerjanya sangat diharapkan dalam perusahaan ini. Perilaku tersebut merupakan sikap *organizational citizenship behavior* (OCB) yang mana berasal dari kepuasan kerja karyawan dalam pekerjaannya dan komitmen karyawan terhadap perusahaan karena faktor–faktor penunjang mereka bekerja di perusahaan tersebut.

Penulis tertarik untuk meneliti mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi dalam *Organizational Citizenship Behavior* di perusahaan CV.Boga Lestari yang berada di Sidoarjo, karena melihat fenomena di

sekitarnya di mana orang-orang pekerjanya yang berdedikasi pada perusahaan tempat mereka bekerja, dan bekerja secara maksimal serta memiliki sikap yang berkomitmen terhadap perusahaan, hal ini dapat dilihat dari lama bekerja pada perusahaan, dan proses bekerja secara maksimal serta kepuasan yang timbul dalam diri para pekerja sehingga mau memberikan *extra-role* bagi perusahaan.

Menurut wawancara dengan salah satu karyawan CV. Boga Lestari, karyawan mengerjakan tugas dan pekerjaannya dengan baik namun karena tuntutan konsumen yang meningkat, sehingga karyawan berinisiatif karena merasa tanggung jawab akan pekerjaannya karyawan datang ke perusahaan satu jam sebelum waktu kerja dimulai untuk mempersiapkan bahan-bahan yang di butuhkan setiap divisi untuk bagian gudang, mempersiapkan bahan-bahan baku sebelum diproduksi untuk bagian resep dan mempersiapkan dan mengecek mesin-mesin yang akan digunakan untuk bagian kukusan sedangkan pada waktu mereka bekerja ketika ada karyawan yang mengalami kesulitan maka karyawan yang lain akan membantu pekerjaan rekan kerjanya yang belum selesai dalam divisi masing-masing. Sehingga mereka saling membantu meskipun teman sekerjanya belum meminta pertolongan.

Terkait dengan budaya yang terjadi pada karyawan CV. Boga Lestari tersebut, perusahaan ini memiliki efektivitas bekerja dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan penilaian karyawan atas kepuasan kerja yang mereka rasakan berada dalam posisi yang puas karena adanya kesesuaian antara pekerjaan di CV. Boga Lestari dengan hal yang diinginkan dari sebuah

pekerjaan. Karena kepatuhan terhadap aturan–aturan perusahaan, tingkat absensi yang kecil dan mau diajak bekerja sama sehingga karyawan itu sendiri merasa nyaman dengan pekerjaannya, gaji dan intensif yang memuaskan pada setiap karyawan selain itu hak yang jarang ditemukan diperusahaan lain yaitu *all–risk medical insurance*, dana kesejahteraan bagi istri dan anak, *free package umroh* setiap tahun untuk enam karyawan.

Organisasi pada umumnya percaya bahwa untuk mencapai keunggulan harus mengusahakan kinerja individual yang setinggi–tingginya, karena pada dasarnya kinerja individual mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik menuntut karyawan yang di harapkan organisasi. Perilaku yang menjadi tuntutan organisasi saat ini hanya perilaku *in–role*, tetapi juga *extra–role* (OCB).

Perilaku ini akan ditunjukkan karyawan bila mereka merasa perusahaan telah memberikan yang mereka inginkan, dengan kata lain karyawan puas dengan pekerjaannya karena telah mendapatkan pengalaman positif.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan CV.Boga Lestari

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah dalam penelitian ini secara khusus mencari

keterkaitan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Sejauh mana keterkaitan tiga variabel tersebut di lokasi penelitian, maka akan dibuktikan dengan kegiatan penelitian yang dilaksanakan. Jadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

- a. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)?
- b. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?
- c. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) ?

C. Keaslian Penelitian

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menemukan beberapa kajian riset terdahulu mengenai variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) untuk dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Vennecia Marchelle Soegandhi (2013) dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim. Yang berarti kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang

mempengaruhi munculnya sikap *organizational citizenship behavior*. Loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan PT.Surya Timur Sakti Jatim, walaupun secara pengaruh lebih lemah dari kepuasan kerja. Yang berarti hasil hipotesa awal terbukti, loyalitas kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya perilaku *organizational citizenship behavior*. Kepuasan Kerja dan Loyalitas kerja karyawan PT. Surya Timur Sakti Jatim secara simultan berpengaruh signifikan dan positif *Organizational Citizenship Behavior*.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan kerja dengan OCB, akan tetapi tetap berbeda dengan penelitian yang dilakukan karena penelitian di atas mengukur kepuasan dan loyalitas sedangkan peneliti menggunakan kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Penelitian oleh Danar Satrio Puspito dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* OCB, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi sedangkan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap OCB.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan OCB. Akan tetapi penelitian kali ini menggunakan faktor –

faktor yang mempengaruhi yang berasal dari ke khasan perusahaan yang diteliti dan menggunakan subjek yang berbeda.

Penelitian yang diteliti oleh Agung AWS Wasposito (2012) dengan tujuan kepuasan, dan iklim organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat OCB karyawan pada PT. Trubus Swadaya terbilang cukup baik, dan untuk kepuasan kerja dan komitmen organisasi dari karyawan juga terbilang baik. Dalam perhitungan regresi linier sederhana, terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan OCB. Iklim organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap OCB. Kepuasan kerja dan iklim organisasi secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi OCB karyawan.

Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti ini adalah sama-sama menggunakan kepuasan kerja dan OCB, akan tetapi tetap mempunyai perbedaan dimana penelitian terdahulu menggunakan iklim organisasi maka dalam penelitian ini menggunakan komitmen organisasi.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

- c. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi peneliti lain yang berkenaan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan bagi perusahaan atau dunia usaha pada umumnya dan bahan informasi dalam meningkatkan kondisi fisik, mental dan sikap karyawan, agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Dengan adanya kepuasan dan komitmen organisasi sehingga dapat memunculkan perilaku di luar peran kerja dalam organisasi karena dapat mendorong karyawan bertahan dan bahkan akan mengembangkan potensinya untuk memajukan perusahaan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab, yang masing – masing terbagi menjadi beberapa bagian sub bab yang dibahas secara lebih rinci dan detail yang rinciannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini berisi tentang sub bab latar belakang masalah yang muncul di lapangan serta kesenjangan realita antara realita idealitas. Sub bab berikutnya adalah rumusan masalah, dalam sub bab ini menjelaskan serta mengidentifikasi secara lebih detail mengenai apa yang akan diteliti berdasarkan pada latar belakang masalah. Sub bab berikutnya adalah keaslian peneliti yang menjelaskan persamaan dan perbedaan serta penjelasannya untuk masing–masing penelitian lain terhadap penelitian sekarang, mulai dari populasi, instrumen penelitian serta metode penelitiannya. Sub bab berikutnya adalah tujuan penelitian, dalam sub bab ini berisi penjelasan mengenai tujuan–tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti yang didasarkan pada rumusan masalah. Sub bab berikutnya adalah manfaat peneliti, berisi mengenai manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini bagi perusahaan, instansi, atau menambah dunia ilmu pendidikan khususnya dalam bidang psikologi. Sub bab yang terakhir adalah sistematika pembahasan berisi mengenai garis besar tentang pokok bahasan dalam setiap bab penelitian yang disusun mulai awal hingga akhir.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, pada bab ini terdiri dari sub bab *Organizational Citizenship Behavior* yang didalamnya dijelaskan tentang pengertian dan faktor–faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior*, sub bab berikutnya adalah kepuasan kerja berisi tentang pengertian dan aspek–aspek untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan, sub bab berikutnya adalah komitmen organisasi berisi mengenai pengertian dan dimensi–dimensi komitmen organisasi, selanjutnya adalah sub bab hubungan

antaravariabel yang lainnya dengan beracuan pada daftar pustaka, sub bab selanjutnya adalah kerangka teoritik berisi uraian yang dijabarkan dari kajian pustaka dan disusun sendiri oleh penulis sebagai tuntutan untuk pemecahan masalah penelitian dan untuk merumuskan hipotesis, sub bab berikutnya adalah hipotesis, memuat pernyataan singkat yang disimpulkan dari landasan teori dan merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari sub bab rancangan penelitian, berisi mengenai strategi untuk mengatur latar penelitian agar peneliti memperoleh data yang valid sesuai dengan karakteristik variabel dan tujuan penelitian, sub bab berikutnya adalah identifikasi variabel, berisi tentang bentuk variabel–variabel dalam penelitian dan penjelasannya, berikutnya adalah definisi operasional variabel penelitian berisi uraian definisi variabel–variabel penelitian beserta indikator perilaku, berisi tentang jumlah keseluruhan responden dalam satu lingkup penelitian responden yang mewakili populasi dan cara dalam memilih responden penelitian yang digunakan dalam penelitian, sub bab berikutnya adalah instrumen penelitian, berisi uraian tentang prosedur pengembangan instrumen pengumpul data, sub berikutnya adalah analisis data berisi mengenai cara menganalisis data dan teknik yang digunakan untuk uji prasyarat.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, mencakup sub bab hasil penelitian yang berisi persiapan dan proses pelaksanaan penelitian serta deskripsi hasil penelitian, sub bab berikutnya adalah pengujian hipotesis berisi mengenai uraian kebenaran pengujian hipotesis

awal, sub bab berikutnya adalah pembahasan berisi tentang hasil yang diperoleh penelitian yang dijelaskan secara deskriptif.

BAB V PENUTUP, terdiri sub bab kesimpulan yang merupakan inteprestasi hasil penelitian yang menjawab pokok masalah penelitian, sub bab berikutnya adalah saran yang berisi anjuran atau kebijakan untuk memperbaiki penelitian dimasa berikutnya dengan berdasarkan penelitian sekarang.

DAFTAR PUSTAKA, berisi daftar bahan yang akan menjadi sumber dan dasar penulisan skripsi. Juga dilanjutkan dengan lampiran mengenai tabel, grafik, surat penelitian dan lain sebagainya.