

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. PLN (Persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan (PUSHARLIS) bergerak dalam bidang desain dan *Reverse engineering* peralatan ketenagalistrikan. *Manufacture* dan *Repair* peralatan ketenagalistrikan merupakan perwujudan nyata PLN PUSHARLIS UWP IV dalam mendukung keandalan peralatan ketenagalistrikan milik PT. PLN (Persero). Keempat komponen (*Design, Reverse Engineering, Manufacture, dan Repair*) tersebut terintegrasi melalui *Quality Control* yang baik sehingga menghasilkan produk dengan kualitas dan daya saing tinggi. Adapun produk unggulan dari PLN PUSHARLIS UWP IV adalah *Reverse Engineering* (RE) komponen pembangkit PLTU dan PLTA melalui Proses *3D Scanning, 3D Modelling, Analisa, Simulasi dan Manufacture*. Produk yang dihasilkan PLN PUSHARLIS UWP IV adalah sebagai berikut:

- a. *Reverse Engineering, Manufacture, dan Repair* komponen PLTU dan PLTA seperti *Boiler, Cooling Water, Pulverizer, Coal Handling, Turbine, Shaft, Bearing, Coupling, Valve, Instrument* dan *panel control*.
- b. *Manufacture* komponen peralatan ketenagalistrikan.
- c. Perbaikan komponen peralatan ketenagalistrikan
- d. *Engineering, Procurement, Manufacturing dan Construction* (EPMC) PLTA

PERUBAHAN NAMA :

- a. Bengkel Dayeuhkolot Tahun 1974
- b. Bengkel Mesin Dayeuhkolot 1994
- c. Jasa Perbengkelan 1997
- d. Jasa Produksi 2001-2010
- e. Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan 2011

1.1.2 Logo Perusahaan

Berikut terlampir logo dari PT. PLN Indonesia:



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber: Data internal sejarah perusahaan

Makna Logo Perusahaan adalah sebagai berikut :

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga

b. Petir atau Kilat

Melambungkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambungkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambungkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

1.1.3 Visi dan Misi

Seperti pada perusahaan lain, PT. PLN (Persero) PUSHARLIS memiliki visi dan misi di dalam menjalankan perusahaannya. Berikut terlampir visi dan misi PLN PUSHARLIS UWP IV:

a. Visi PLN PUSHARLIS UWP IV adalah:

Menjadi *center of excellence* dalam kemandirian teknologi bidang Enjiniring terapan peralatan ketenagalistrikan yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya.

b. Misi PLN PUSHARLIS:

Melakukan sistem pengendalian kualitas pekerjaan *Repair, Reverse Engineering, Manufacture* terbatas peralatan ketenagalistrikan dalam rangka mendukung kinerja PLN untuk menjamin ketersediaan pasokan tenaga listrik, berperan untuk memenuhi kebutuhan *Emergency Repair* dan pengembangan hasil karya inovasi yang mendukung pertumbuhan industri dalam negeri.

1.1.4 Budaya PLN PUSHARLIS UWP IV Bandung

PLN PUSHARLIS UWP IV memiliki budaya organisasi yang menjadi pedoman perilaku bagi para karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut, pedoman perilaku tersebut dinamakan S.I.P.P (Saling percaya, Integritas, Peduli, Pembelajar). Berikut merupakan penjelasan dari pedoman perilaku PLN PUSHARLIS:

a. Saling percaya (*Mutual Trust*)

- 1) Saling Menghargai
- 2) Bertikad Baik
- 3) Transparan

b. Integritas (*Integrity*)

- 1) Jujur dan menjaga komitmen
- 2) Taat aturan dan bertanggung jawab
- 3) Keteladanan

c. Peduli (*Care*)

- 1) Proaktif dan saling membantu
- 2) Memberi yang terbaik
- 3) Meja Citra Perusahaan

d. Pembelajar (*Continuous Learning*)

- 1) Belajar berkelanjutan dan beradaptasi
- 2) Berbagi pengetahuan dan pengalaman
- 3) Berinovasi

1.1.5 Lokasi Perusahaan

Objek penelitian tugas akhir yang diteliti oleh penulis berlokasi di PT. PLN (Persero) PUSHARLIS UWP IV yang beralamat lengkap sebagai berikut

TABEL 1.1
DATA UMUM PERUSAHAAN

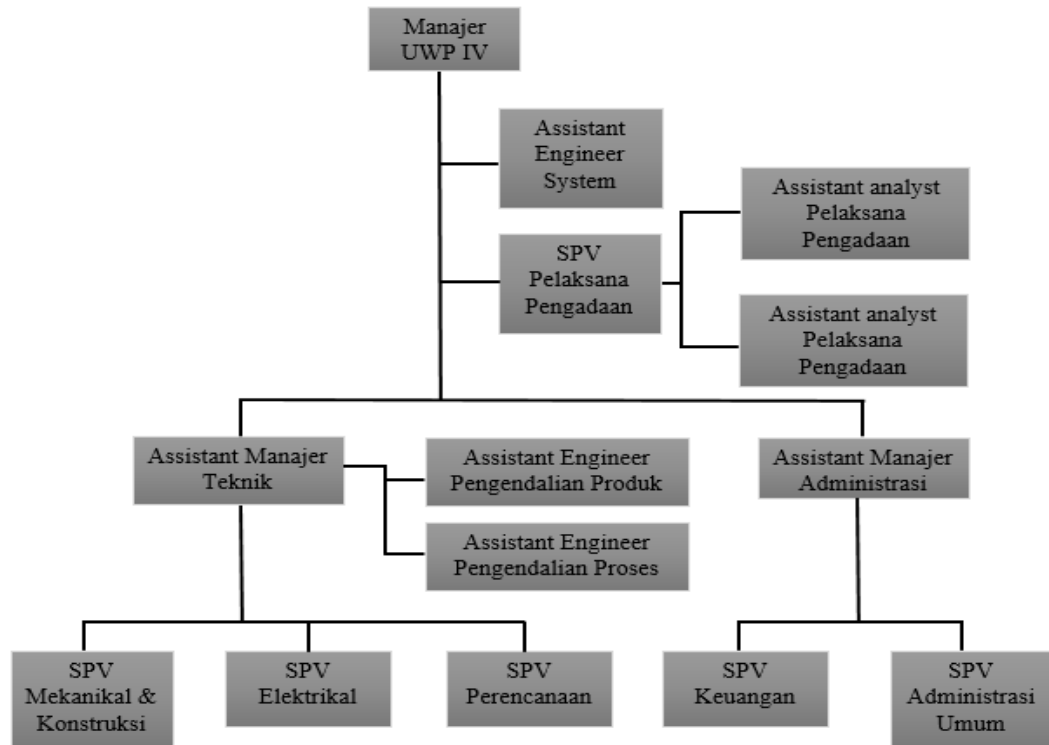
Nama Perusahaan	PT. PLN (Persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan Unit Workshop dan Pemeliharaan IV
Alamat	Jl. Raya Dayeuhkolot KM.9, CItareup, Dayeuhkolot, Bandung-Jawa Barat
Telepon	(022) 5202929
E-mail	Pusharlis_ump4@pln.co.id
Fax	(022) 5230539

Sumber: Data Internal Perusahaan

1.1.6 Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) PUSHARLIS UWP IV Bandung

Adapun susunan struktur organisasi PLN PUSHARLIS UWP IV adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) PUSHARLIS UWP IV

Sumber: Data Internal Perusahaan

b. Uraian Tugas PT. PLN (Persero) PUSHARLIS UWP IV Bandung :

- 1) Manajer UWP IV : Bertugas untuk mengatur dan mengarahkan karyawan PT.PLN PUSHARLIS UWP IV
- 2) Assistant Engineer System : Bertugas dalam pembantuan perbaikan dan pengontrolan sistem pada PT.PLN PUSHARLIS UWP IV
- 3) SPV Pelaksanaan Pengadaan : Bertugas dalam pengelolaan bagian pengadaan.

- 4) Assistan Analyst Pelaksanaan Pengadaan : Bertugas dalam pembantuan pengelolaan bagian pengadaan
- 5) Assistant Manager Teknik: Bertugas sebagai mengatur dalam bidang Teknik
- 6) Assistant Engineer Pengendalian Produksi : Bertugas sebagai asisten dalam bidang pengendalian produksi
- 7) Assistant Engineer Pengendalian Proses : Bertugas sebagai asisten dalam bidang pengendalian proses
- 8) Assistant Manager Administrasi : Bertugas sebagai asisten dalam bidang administrasi
- 9) SPV Mekanikal dan Konstruksi : Bertugas sebagai pelaksana kegiatan mekanikal dan kontruksi
- 10) SPV Elektrikal : Bertugas sebagai pelaksana kegiatan Elektrikal
- 11) SPV Perencana : Bertugas sebagai pelaksana kegiatan perencanaan
- 12) SPV Keuangan : Bertugas sebagai pengatur dalam keuangan perusahaan
- 13) SPV Administrasi umum ; Bertugas sebagai pengolahan adminsitration umum dalam perusahaan

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, yaitu mengenai bagaimana cara mengelola sumber daya manusia khususnya mengenai kinerja karyawan agar dapat bertahan dalam persaingan dunia kerja yang ketat dan kompetitif. Kinerja berfungsi sebagai pendorong efektivitas organisasi dari sebuah perusahaan sehingga dapat tercapai visi dan misi yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Hasibuan (2012:10), pengertian Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh suatu individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh lingkungan dan keturunannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan agar bisa memenuhi kepuasannya. Masih berdasarkan sumber yang sama, diketahui bahwa kemampuan dari setiap karyawan dapat dinilai dari lingkungannya, termasuk

dalam pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dan budaya organisasi yang diterapkan di perusahaan tersebut. Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Dibawah ini merupakan hasil pencapaian nilai kerja organisasi PT. PLN (Persero) PUSHARLIS UWP IV pada tahun 2018 sebagai berikut:

TABEL 1.2
NILAI KINERJA ORGANISASI (NKO)

No	Unit	Semester	Tahun	Nilai Kinerja Organisasi
1	PUSHARLIS UWP IV	2	2017	95,56 %
2	PUSHARLIS UWP IV	1	2018	92,35 %
3	PUSHARLIS UWP IV	2	2018	92,90 %

Sumber: Data Internal Perusahaan

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 PT. PLN PUSHARLIS UWP IV memperoleh Nilai Kinerja Organisasi pada semester 2 sebesar 95,56%, pada tahun 2018 PLN PUSHALIS UWP IV memperoleh Nilai Kerja Organisasi (NKO) pada semester 1 sebesar 92,35% dan pada semester 2 sebesar 92,90%. Dari hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa Nilai Kinerja Organisasi (NKO) PLN PUSHARLIS UWP IV dari tahun 2017 semester 2 dan tahun 2018 semester 1 mengalami penurunan sebesar 3,21%, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 0,55% dari semester 1 ke semester 2.

Peningkatan Nilai Kinerja Organisasi PLN PUSHARLIS UWP IV tidak akan dapat diperoleh tanpa adanya karyawan yang berpotensi baik dan terampil di dalam perusahaan. Dalam upaya peningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus memberikan pelatihan yang baik bagi karyawan baru maupun yang sudah lama. Berdasarkan penelitian Gomes (2013:197) Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Tiap tahunnya PLN PUSHARLIS UWP IV UWP IV diwajibkan melakukan pelatihan kepada karyawannya yang berjumlah 37 orang dan setiap karyawannya akan diberikan minimal 1 (satu) materi pelatihan atau lebih, fungsi pelatihan tersebut dilaksanakan tiap tahunnya agar dapat mengikuti perkembangan informasi dan teknologi yang terus berkembang serta untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Terkait dengan hal tersebut, berikut beberapa pelatihan yang telah dilakukan oleh PLN PUSHARLIS UWP IV cabang Dayeuhkolot dapat dilihat pada tabel 1.2:

TABEL 1.3
PELATIHAN PLN PUSHARLIS UWP IV CABANG BANDUNG

No	Nama Jenis Pelatihan	Jumlah Peserta	Penyelenggara	Pelaksanaan
1	Ahli K3 Umum	1 orang	PT. Indoaghniy	2018

Bersambung

TABEL 1.3 SAMBUNGAN

2	<i>Welding Inspector</i>	1 orang	PT. Indoaghniy	2018
3	<i>Non Destructive Testing (NDT) UT, MT, PT Level I</i>	1 orang	Balai Besar Bahan Dan Barang	2018
4	<i>NDT Liquid Penetrant Testing</i>	2 orang	Tangerang Non Destructive Test Institute	2018
5	<i>NDT Magnetic Particel Testing</i>	2 orang	Tangerang Non Destructive Test Institute	2018
6	Membubut dasar	2 orang	LMI BNSP	2018
7	Mengefrais dasar	2 orang	LMI BNSP	2018
8	Las GTAW dasar 1G	2 orang	LMI BNSP	2018
9	Las SMAW dasar 2F	2 orang	LMI BNSP	2018
10	Mengoprasikan mesin NC/ CNC <i>Milling & Turning</i>	2 orang	LMI BNSP	2018
11	Pemadaman kebakaran tingkat D	1 orang	Kemaneker	2019
12	<i>K3 Safety For Manager</i>	3 orang	Indoaghniy Mulia Utama	2019
13	Customr Service Orientation Enhancement	1 orang	PPM Manajemen	2019
14	Pengelolaan dan Penanganan Limbah B3	1 orang	Patrari Jaya Consultant	2019
15	<i>Production/Operation Planning and Control</i>	1 orang	PPM Manajemen	2019

Bersambung

TABEL 1.3 SAMBUNGAN

16	<i>Project Management</i>	1 orang	PPM Manajemen	2019
17	<i>Workshop</i> pengadaan barang/jasa	1 orang	Expert PBJ PLN Pusat	2019 bersambung
18	Pemadam Kebakaran Tingkat D	1 orang	Kemanaker	2019

Sumber: Hasil Pengolahan Data Internal

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Supervisor Administrasi Umum PLN PUSHARLIS UWP IV (28 Agustus 2019, pada pukul 13:30), beliau mengungkapkan bahwa setelah peserta menyelesaikan pelatihan tersebut harus melewati berbagai evaluasi pelatihan agar bisa diangkat menjadi karyawan tetap di perusahaan. Evaluasi ini dilakukan dengan tujuan untuk memantau pelaksanaan pelatihan (baik internal maupun eksternal) serta efektifitas pelaksanaan pelatihan yang telah dilaksanakan oleh karyawan Ada 3 (tiga) *level* evaluasi pelatihan yang dilakukan oleh para pemantau/pemberi materi pelatihan tersebut, yaitu :

a. Evaluasi pelatihan *level 1*

Setiap peserta pelatihan harus melakukan evaluasi terhadap instruktur pelatihan, materi, dan fasilitas pelatihan.

b. Evaluasi pelatihan *level 2*

Atasan langsung peserta pelatihan melakukan evaluasi selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan, untuk melihat keefektifitas hasil pelatihan yang dapat diterapkan oleh karyawan yang bersangkutan dalam pelaksanaan pekerja.

c. Evaluasi pelatihan *level 3*

Hasil evaluasi akan disampaikan kepada manajer yang bersangkutan sebagai bahan perbaikan dan efektifitas pelatihan selanjutnya.

Hasil evaluasi pelatihan tersebut akan dikirim ke *website* PT. PLN PUSHDIKLAT (Pusat Pendidikan dan Pelatihan) untuk memberikan penilaian

tambahan dan untuk menentukan apakah akan ada pengulangan, perbaikan, atau penambahan pelatihan bagi peserta yang masih kurang dalam melakukan kegiatan pelatihan tersebut. Jika peserta tidak ada kekurangan maka peserta akan dianggap lulus dalam pelatihan dan akan diberikan sertifikat sebagai tanda kelulusan atas kegiatan pelatihan. Sampai dengan saat ini, sudah diadakan 18 kali kegiatan pelatihan. Berdasarkan hasil evaluasi dari pelatihan tersebut.

Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuisioner awal kepada karyawan PLN PUSHLARHIS UWP IV. Kuisioner disebarkan kepada karyawan yang berjumlah 10 orang secara acak, hasil kuisioner ini menunjukkan hasil dari program pelatihan, keahaman akan budaya organisasi serta pengaruhnya antara pelatihan dan budaya terhadap kinerja perusahaan. Kuisioner awal ini terdapat 3 pertanyaan mengenai pelatihan, 3 pertanyaan mengenai budaya organisasi, dan 4 pertanyaan mengenai kinerja karyawan. Berikut merupakan tabel dari hasil jawaban dari kuisioner ini sebagai berikut:

TABEL 1.4
HASIL KUISIONER AWAL

No	Kuisioner	Setuju	Tidak Setuju	Total	Persentase
Pelatihan					
1	Kelengkapan materi	8	2	10	80%
2	Kesesuaian materi	8	2	10	80%
3	Kepahaman materi	7	3	10	70%
	Total	23	7	30	76,6%
Budaya Organisasi					
4	Keterbukaan kritik dan saran	10	-	10	100%
5	Motivasi Karyawan	8	2	10	80%
6	Pengetahuan peraturan formal	10	-	10	100%
	Total	28	2	30	93,3%

Bersambung

TABEL 1.4 SAMBUNGAN

Kinerja Karyawan					
7	Kestandaran dalam bekerja	10	-	10	100%
8	Ketepatan waktu	10	-	10	100%
9	Kerja sama	10	-	10	100%
10	Penyelesaian pekerjaan yang maksimal	10	-	10	100%
	Total	40	-	40	100%
	Total Semua	91	9	100	91%

Sumber: Data Kuisisioner

Dapat dilihat pada Tabel 1.3 pada bagian pelatihan terdapat 23 pernyataan setuju dan 7 pernyataan tidak setuju terhadap kelengkapan materi, kesesuaian materi dan pemahaman materi dari total 30 pernyataan. Pada bagian budaya organisasi terdapat 28 pernyataan setuju dan 2 pernyataan tidak setuju terhadap keterbukaan kritik dan saran, motivasi karyawan, dan pengetahuan peraturan formal dari total 30 pernyataan. Pada bagian kinerja karyawan terdapat 40 pernyataan setuju terhadap kestandaran dalam bekerja, ketepatan waktu, kerja sama, dan penyelesaian pekerjaan yang maksimal dari total 40 pernyataan. Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil kuisisioner awal ini adalah 23 karyawan PLN PUSHARLIS UWP IV ada yang merasa puas terhadap pelatihan yang diberikan oleh perusahaan dan ada 7 karyawan yang tidak puas, untuk meningkatkan kepuasan tersebut perusahaan harus meningkatkan kualitas dan kuantitas dari materi pelatihan yang akan diberikan agar karyawan dapat lebih memahami akan pelatihan tersebut. Karyawan PLN PUSHALIRS UWP IV juga merasa puas akan budaya organisasi yang ada di perusahaan, budaya organisasi ini akan berperan menjadi peningkat sosialisasi antar karyawan dan akan menjadi pemicu peningkatan kinerja karyawan diluar maupun didalam lingkungan kerja.

Namun kenyataannya perusahaan akan mengalami kesulitan dalam pengaturan di bidang budaya organisasi tersebut. Menurut Robbins (2015:279) budaya organisasi menyangkut bagaimana para anggota melihat organisasi

tersebut, bukan menyangkut apakah para anggota organisasi menyukainya atau tidak, karena para anggota menyerap budaya organisasi berdasarkan dari apa yang mereka lihat atau dengar di dalam organisasi. Anggota organisasi cenderung mempersepsikan sama tentang budaya dalam organisasi tersebut meskipun berasal dari latar belakang yang berbeda ataupun bekerja pada tingkat-tingkat keahlian yang berlainan dalam organisasi tersebut. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk merubah sebuah organisasi akan berdampak banyak terhadap budaya organisasi perusahaan, dari perubahan budaya yang relevan atau tidak.

Penelitian mengenai pelatihan dan budaya organisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan PLN PUSHARLIS UWP IV yang belum menerapkan sistem pelatihan sehingga kinerja karyawan di PLN PUSHARLIS UWP IV belum stabil dan mengalami penurunan. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan Unit Workshop dan Pemeliharaan IV Dayeuhkolot”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menentukan rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Bagaimana hasil pelatihan karyawan pada PT. PLN PUSHARLIS UWP IV cabang Dayeuhkolot?
- b. Bagaimana penerapan budaya organisasi pada PT. PLN PUSHARLIS UWP IV cabang Dayeuhkolot?
- c. Bagaimana Kinerja pada PT. PLN PUSHARLIS UWP IV cabang Dayeuhkolot?

- d. Bagaimana pengaruh efektivitas pelatihan dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. PLN PUSHARLIS UWP IV baik secara parsial maupun secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditentukan maka tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana hasil pelatihan karyawan PT. PLN PUSHARLIS UWP IV cabang Dayeuhkolot.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan budaya organisasi di PT. PLN PUSHARLIS UWP IV cabang Dayeuhkolot.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana hasil kinerja karyawan PT. PLN PUSHARLIS UWP IV cabang Dayeuhkolot.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelatihan dan budaya organisasi PT. PLN PUSHARLIS UWP IV terhadap kinerja baik secara parsial maupun secara simultan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dilihat dari beberapa aspek, diharapkan penelitian ini menghasilkan manfaat sebagai berikut:

- a. Aspek Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan untuk membaca tentang teori pelatihan dan teori budaya organisasi.
- b. Aspek Praktis
Penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Perusahaan PLN PUSHARLIS UWP IV PT PLN dalam meningkatkan rasa memiliki kepada perusahaan dan bahan untuk menjaga value perusahaan pada karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan yang terdapat dalam skripsi, maka penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat tentang isi penelitian. Isi dari bab ini meliputi: objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Dalam bab ini memuat tentang rangkuman secara jelas, ringkas, dan padat tentang dari hasil tinjauan pustaka pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai dasar atau rujukan dalam penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis penelitian yang dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data permasalahan yang diteliti. Teknik analisis data harus relevan dengan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil penelitian, dan saran-saran dari penulis yang diharapkan dapat berguna bagi pembaca.