

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, dijelaskan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998, dijelaskan juga bahwa bank konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang mana dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh negara. Martono (2002) menjelaskan bahwa terdapat prinsip yang digunakan oleh bank konvensional dengan menggunakan dua metode yaitu:

1. Menetapkan tingkat suku bunga produk simpanan seperti tabungan, deposito berjangka dan kredit yang berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.
2. Dalam memberikan layanan perbankan lainnya, bank memberlakukan berbagai biaya dalam nominal dengan persentase tertentu. Sistem pengaturan biaya ini disebut *fee based*.

Selain dilihat dari nilai aset, salah satu indikator suatu bank bisa disebut sebagai bank besar di Indonesia yaitu dilihat dari modal inti. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.03/2016 tentang Kegiatan Usaha dan Jaringan Kantor Berdasarkan Modal Inti Bank dibagi menjadi 4 kelompok berdasarkan Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) yaitu BUKU I, BUKU II, BUKU III, BUKU IV. BUKU I merupakan bank yang memiliki modal inti senilai Rp100 miliar hingga Rp1 triliun, BUKU II memiliki modal inti senilai Rp1 triliun hingga Rp5 triliun, BUKU III memiliki modal inti di atas Rp5 triliun sampai dengan Rp30 triliun, dan jika memiliki modal inti di atas Rp30 triliun maka bank tersebut masuk ke dalam BUKU IV. Hingga saat ini terdapat 110 bank di Tanah Air berdasarkan Bank Umum Kegiatan Usaha (BUKU) (finansial.bisnis.com, 2020).

Dalam penelitian ini objek yang digunakan yaitu bank umum konvensional yang masuk ke dalam BUKU I dan II. Berikut ini adalah daftar bank umum konvensional yang masuk ke dalam BUKU I dan akan digunakan sebagai objek di penelitian ini.

Tabel 1.1
Daftar Bank Umum Konvensional BUKU I (per Tahun 2019)

No.	Nama Bank	Kode Bank	Modal Inti (dalam jutaan)
1.	PT BPD Banten, Tbk.	137	Rp 190
2.	PT Bank Fama Internasional, Tbk.	562	Rp 275
3.	PT Bank Harda Internasional, Tbk.	567	Rp 279
4.	PT Prima Master Bank	520	Rp 325
5.	PT Bank Kesejahteraan Ekonomi	535	Rp 336
6.	PT Bank Bisnis Internasional, Tbk.	459	Rp 456
7.	PT Bank Artos Indonesia, Tbk.	542	Rp 658
8.	PT BPD Lampung	121	Rp 697
9.	PT BPD Bali	129	Rp 722
10.	PT BPD Sulteng	134	Rp 814
11.	PT BPD Bengkulu	133	Rp 814
12.	PT Bank Yudha Bhakti, Tbk.	490	Rp 904

Sumber: lifepal.co.id, (Diakses 2020), Data Diolah (2020)

Berikut daftar bank umum konvensional yang masuk ke dalam daftar BUKU II yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1.2
Daftar Bank Umum Konvensional BUKU II (per Tahun 2019)

No.	Nama Bank	Kode Bank	Modal Inti (dalam triliun)
1.	PT BPD Maluku dan Maluku Utara	131	Rp 1,024
2.	PT Rabo Bank Internasional Indonesia Tbk.	059	Rp 1,027
3.	PT Bank of India Indonesia, Tbk.	146	Rp 1,049
4.	PT Bank Ganesha, Tbk.	161	Rp 1,095
5.	PT Bank MNC Internasional, Tbk.	485	Rp 1,111
6.	PT BPD Sulawesi Tenggara	135	Rp 1,130
7.	PT Bank Maspion Indonesia, Tbk.	157	Rp 1,173
8.	PT Bank Agris Tbk.	945	Rp 1,186
9.	PT Bank Maspion Indonesia, Tbk.	513	Rp 1,199
10.	PT Bank Ina Perdana, Tbk.	503	Rp 1,326
11.	PT Bank Oke Indonesia Tbk.	466	Rp 1,378
12.	PT Bank JTrust Indonesia, Tbk.	095	Rp 1,428
13.	PT Bank Jasa Jakarta	472	Rp 1,446

Sumber: lifepal.co.id (Diakses 2020), Data Diolah (2020)

1.2. Latar Belakang Penelitian

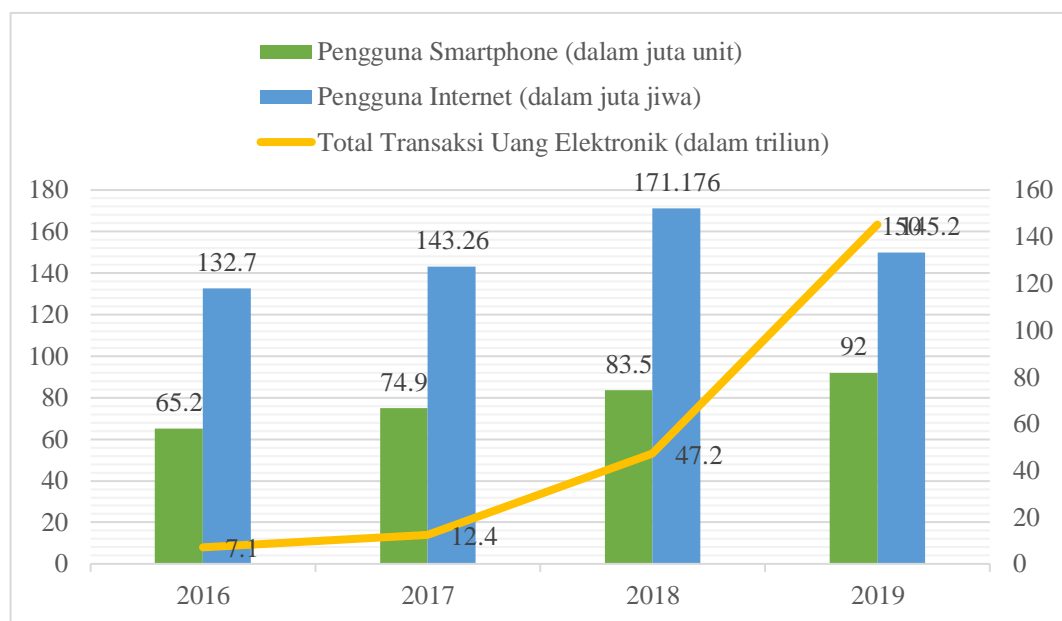
Jumlah perbankan di Indonesia ada banyak dan sebelum berada dibawah tanggung jawab Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI) pernah memiliki target akan mengurangi setengah dari jumlah perbankan yang ada. Sehingga bank-bank di Indonesia mulai bersaing untuk memperkuat modal inti. Jika modal intinya semakin kuat, maka bank tersebut menghasilkan *output* yang semakin besar namun tetap meminimalkan *inputnya*. Sementara, BUKU I dan BUKU II memiliki modal inti yang kecil sehingga bank-bank tersebut memiliki keterbatasan dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Selain itu, *input* dan *output* bank-bank tersebut kecil karena modal/dana yang mereka miliki hanya sedikit. Maka perlu dilakukan penelitian terhadap BUKU I dan BUKU II untuk mengetahui apakah bank-bank tersebut dapat melakukan kegiatan operasionalnya secara produktif dengan modal inti yang kecil.

Bank merupakan jantung perekonomian suatu negara, tanpa perbankan, kegiatan ekonomi akan lumpuh. Industri perbankan yang berkembang pesat akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional dan global. Bank juga merupakan sebuah pusat transaksi ekonomi. Salah satu industri yang terpengaruh oleh teknologi ini adalah industri perbankan. Inovasi teknologi digital yang pesat di industri perbankan mendorong berkembangnya *financial technology* (fintech) di bidang sistem pembayaran dan jasa keuangan, termasuk melalui *crowd-funding*, *peer-to-peer lending*, asuransi, dan *wealth management*. Pola konsumsi masyarakat mulai banyak berubah menjadi metode belanja yang dilakukan dalam *platform* digital dengan pembayaran yang serba *mobile*, cepat, dan aman.

Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) juga menjelaskan bahwa, Indonesia merupakan “raksasa teknologi digital Asia yang sedang tertidur”. Maksud dari kutipan tersebut yaitu diketahui bahwa saat ini jumlah penduduk di Indonesia yang mencapai 250 juta jiwa merupakan pasar yang besar. Jika penerapan teknologi digital semakin dalam dan cakupan penggunaannya semakin luas, maka dampak dari teknologi digital akan semakin besar terutama dalam bidang bisnis. Salah satu contoh perkembangan teknologi digital yaitu, semakin banyak orang yang aktif menggunakan *smartphone* dan penggunaan internet menjadi lebih

populer karena lebih mudah diakses kapanpun serta dimanapun. Dengan berkembangnya kedua hal tersebut, maka semakin meningkat juga orang-orang yang menggunakan uang elektronik karena dipermudah oleh semakin banyaknya fasilitas yang mendukung kegiatan tersebut. Berikut Gambar 1.1 menunjukkan jumlah pengguna smartphone, pengguna internet, dan total transaksi uang elektronik di Indonesia sejak tahun 2016 sampai dengan tahun 2019.

Gambar 1.1 Pengguna Smartphone, Pengguna Internet, dan Total Transaksi Uang Elektronik di Indonesia (tahun 2016-2019)



Sumber: *databoks.katadata.co.id* (2019), *Kominfo* (2019), *Bank Indonesia* (2019), Diakses (2020)

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa perkembangan teknologi digital terlihat terus meningkat dari tahun ke tahun melalui pengguna *smartphone* dan juga pengguna internet, walaupun pada tahun 2019 pengguna internet mengalami penurunan menjadi 150 juta jiwa dibandingkan dengan tahun 2018 sebesar 171,176 juta jiwa. Kedua hal tersebut, turut mempengaruhi dalam kegiatan industri perbankan yang dilihat dari total transaksi uang elektronik yang terus meningkat setiap tahunnya seperti yang terlihat pada tahun 2019 mengalami peningkatan yang pesat dibandingkan tahun 2018 yaitu sebesar 145,2 triliun.

Melihat adanya perubahan pada perilaku masyarakat akibat dampak dari perkembangan digital, maka mau tidak mau industri perbankan pun ikut terkena

dampaknya dengan cara melakukan perubahan terkait inovasi terutama pada perkembangan teknologinya, seperti produk, layanan, maupun proses bisnis. Sebagai contohnya yang sudah terlihat yaitu perilaku nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Perubahan digitalisasi perbankan, menuntut agar perbankan dapat memberikan layanan yang fleksibel dengan tetap memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan kepada para nasabahnya. Layanan perbankan digital yang sudah banyak digunakan oleh para nasabah diantaranya *Automatic Teller Machine (ATM)*, *internet/mobile banking*, *Short Message Service (SMS) banking*, *phone banking*, dan *Electric Data Capture (EDC)* (Cermati.com, 2015). Semua fasilitas *digital banking* tersebut diharapkan dapat memudahkan transaksi perbankan nasabah, dan digitalisasi bank juga akan semakin mendekatkan bank dengan nasabahnya.

Berdasarkan laporan tahunan Bank Indonesia, perkembangan digitalisasi tersebut menunjukkan bahwa inovasi di era digital berpotensi meningkatkan produktivitas ekonomi melalui akses informasi yang lebih baik, serta berpotensi menciptakan model bisnis baru dan sumber pertumbuhan ekonomi. Dalam penelitian Octrina et al., (2020), dijelaskan bahwa untuk melihat kinerja perbankan dapat dibuktikan dengan melihat seberapa produktif dan efisiennya bank tersebut dalam mengelola *input* dan *output* nya dan diharapkan bank tersebut dapat meminimalkan *input* namun dapat menghasilkan *output* yang optimal. Konsep produktivitas pada dasarnya adalah hubungan antara *output* dan *input* dalam proses produksi. Pengukuran produktivitas adalah metode Total Factor Productivity (TFP) yang paling banyak digunakan. Metode ini digunakan untuk mengatasi kelemahan perhitungan efisiensi lebih dari satu *input* dan satu *output*. TFP juga mengukur perbandingan dan perbedaan antar entitas (Rani et al., 2017).

Untuk mengetahui tingkat produktivitas suatu bank, maka dapat menggunakan pendekatan *Malmquist Productivity Index (MPI)* yang berdasarkan *input* serta *output* yang akan ditentukan. Indeks Malmquist merupakan bagian dari metode DEA (*Data Envelopment Analysis*) yang secara khusus melihat tingkat produktivitas setiap unit bisnis sehingga akan terlihat perubahan tingkat efisiensi dan teknologi yang digunakan berdasarkan input dan output yang telah ditentukan.

Indeks Malmquist juga digunakan untuk menganalisis perubahan kinerja dari waktu ke waktu. Pitaloka et al., (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa, dengan menggunakan *Malmquist Productivity Index* (MPI) dapat mengetahui peningkatan produktivitas dilihat dari TFPCH nya. Rusydiana (2018) juga melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan *Data Envelopment Analysis* (DEA) dan *Malmquist Productivity Index* (MPI), dan hasil yang diperoleh dari skor indeks Malmquist (*TFP Change*) menunjukkan bahwa 8 bank syariah dari total 11 BUS (Bank Umum Syariah) mengalami peningkatan produktivitas atau sekitar 73% dari keseluruhan bank umum syariah.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang dijadikan sebagai ukuran untuk melihat produktivitas suatu bank yaitu variabel *input* dilihat dengan menggunakan Beban Administrasi Dan Umum, Aset Tetap, Total Simpanan, sedangkan variabel *output* yaitu Total Pinjaman, Investasi Sekuritas, dan Pendapatan Lainnya. Terbukti dari hasil penelitian Octrina et al., (2019), Octrina et al., (2020), serta Octrina & Mariam (2021), berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut mendapatkan hasil rata-rata bahwa bank dalam penelitian tersebut dikatakan produktif karena nilai (TFPCH) > 1, hal tersebut dipengaruhi oleh faktor teknologi (TECHCH) yang lebih di tinggi diantara nilai yang lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Kalluci (2018) menunjukkan bahwa nilai produktivitas perbankan di Albania dipengaruhi oleh tingkat efisiensi (EFFCH), didorong oleh skala efisiensi (SECH) dan efisiensi murni (PECH), bukan karena perubahan teknologi. Sementara itu, pertumbuhan produktivitas rata-rata lebih tinggi pada bank skala menengah dibandingkan dengan skala lainnya. Menurut Basri et al., (2018), salah satu faktor yang paling berpengaruh terhadap Indeks Produktivitas Malmquist adalah perubahan teknologi (TECHCH) sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap pertumbuhan. Seiring dengan kemajuan teknologi maka faktor ini juga berperan besar dalam meningkatkan kinerja perbankan dari sisi produktivitas.

Produktivitas merupakan suatu pendekatan untuk mengatur strategi peningkatan kinerja, yang merupakan salah satu tujuan utama perusahaan serta menjadi landasan bagi pertumbuhan ekonomi. Selain menggunakan variabel *output*

dan *input*, terdapat juga variabel lain yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi produktivitas suatu bank, diantaranya yaitu variabel spesifik bank dan variabel lingkungan. Variabel Spesifik Bank yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Ukuran Bank/*Bank Size*, ROE (*Return On Equity*), CAR (*Capital Adequacy Ratio*), LDR (*Loan to Deposit Ratio*), dan NPL (*Non Performing Loan*). Sementara, Variabel Lingkungan yang digunakan yaitu PDB (Produk Domestik Bruto), Inflasi, Kurs Rupiah, dan BI *Rate*. Menurut laporan tahunan Bank Indonesia, pertumbuhan ekonomi yang berdaya tahan juga ditopang terjaganya stabilitas sistem keuangan Indonesia. Ukuran suatu bank/*bank size* dapat dilihat dari total aset yang dimilikinya. Jika semakin besar aset yang dimiliki, maka kemungkinan besar bank tersebut sudah cukup baik dalam mengelola *input* nya. Dari sisi permodalan, *Capital Adequacy Ratio* (CAR) selalu mengalami peningkatan selama tahun 2016-2019. Risiko Kredit Bermasalah/*Non Performing Loans* (NPL) juga berada dalam batas aman berdasarkan aturan BI sehingga stabilitas sistem keuangan tetap terjaga dengan ketahanan perbankan yang kuat, seperti CAR yang tinggi dan NPL yang rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rani et al., (2017) menyatakan bahwa *Bank Size* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas. Pitaloka et al., (2018) juga menyatakan hasil dari penelitiannya bahwa CAR memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas bank. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Otaviya & Rani (2020) menyatakan bahwa PDB dan BI *Rate* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas. Peran industri perbankan saat ini dalam sistem keuangan sangat penting, sehingga pemahaman dan pengelolaan bank yang baik tentunya akan mendorong sistem keuangan yang baik. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, pemerintah menyadari bahwa peran perbankan sangat penting. Sehingga diperlukan pemahaman mengenai rasio-rasio yang dapat mempengaruhi tingkat produktivitas perbankan. Selain itu, pengaruh dari variabel makroekonomi/lingkungan tersebut tidak dapat lepas dari peran industri perbankan di Indonesia yang dikatakan sebagai salah satu penggerak perekonomian nasional. Perbankan perlu memanfaatkan situasi serta kondisi ekonomi. Kegiatan operasional bank juga akan rentan terhadap

perlambatan ekonomi nasional. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat dalam pengambilan keputusan suatu institusi dalam merespon variabel makroekonomi guna mendukung pengembangan dan peningkatan kinerja suatu perusahaan.

Kebijakan moneter yang ditempuh Bank Indonesia secara umum berkontribusi positif kepada tetap terjaganya stabilitas makroekonomi dan membaiknya pertumbuhan ekonomi selama tahun 2016-2019. Walaupun sempat terjadi beberapa faktor yang menyebabkan turunnya perekonomian di Indonesia, namun masih dapat ditangani dengan baik. Seperti nilai PDB yang selalu menunjukkan peningkatan setiap tahunnya. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia selama tahun 2016-2019 dapat dikatakan membaik dengan didukung oleh tingkat inflasi yang rendah dan juga nilai kurs rupiah yang cukup stabil. Oleh karena berangkat dari pemikiran tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi produktivitas BUKU I dan BUKU II.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa tingkat produktivitas perbankan bukan hanya dilihat dari perkembangan teknologi, tetapi juga dilihat berdasarkan beberapa hal yang dapat mempengaruhinya. Maka dari itu, peneliti mengangkat permasalahan dari latar belakang diatas menggunakan objek yang berbeda dengan judul, “Produktivitas Bank Umum Konvensional di Indonesia Menggunakan *Malmquist Productivity Index* (Studi Kasus pada BUKU I dan BUKU II Tahun 2016-2019).”

1.3. Perumusan Masalah

Dengan adanya perkembangan teknologi yang juga dapat mempengaruhi perekonomian nasional juga global, industri perbankan perlu memanfaatkan situasi tersebut agar teknologi digital yang digunakan dapat terus bersaing dan mengikuti perkembangan. Dampak dari perubahan dan juga perkembangan teknologi digital yang dirasakan dalam industri perbankan membawa keuntungan. Apabila perbankan di Indonesia melakukan inovasi pada fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh bank secara *mobile/digital*, maka tidak menutup kemungkinan bahwa orang-

orang saat ini yang dalam kesehariannya tidak bisa dijauhkan dari penggunaan secara digital, dapat menggunakan layanan perbankan dengan mudah. Jika semakin banyak masyarakat yang menggunakan fasilitas serta layanan yang ditawarkan oleh bank, maka tidak menutup kemungkinan dapat meningkatkan produktivitas bank karena banyaknya pemasukan yang diterima oleh suatu bank tersebut akan meningkat. Tingkat produktivitas perbankan juga dapat diukur berdasarkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya seperti variabel spesifik bank dan juga variabel lingkungan. Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan tersebut, adapun pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Produktivitas Bank Umum Konvensional pada BUKU I dan BUKU II dengan menggunakan *Malmquist Productivity Index* (MPI)?
2. Apakah Variabel Spesifik Bank: *Bank Size*, ROE, CAR, LDR, NPL berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas bank umum konvensional BUKU I dan BUKU II?
3. Apakah Variabel Lingkungan: PDB, Inflasi, Kurs Rupiah, *BI Rate* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas bank umum konvensional BUKU I dan BUKU II??
4. Apakah Variabel Spesifik Bank: *Bank Size*, ROE, CAR, LDR, NPL dan Variabel Lingkungan: PDB, Inflasi, Kurs Rupiah, *BI Rate* berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas bank umum konvensional BUKU I dan BUKU II secara simultan?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Produktivitas bank umum konvensional pada BUKU I dan BUKU II dengan menggunakan *Malmquist Productivity Index* (MPI).
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Variabel Spesifik Bank: *Bank Size*, ROE, CAR, LDR, NPL terhadap Produktivitas bank umum konvensional BUKU I dan BUKU II.

3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Variabel Lingkungan: PDB, Inflasi, Kurs Rupiah, BI *Rate* terhadap Produktivitas bank umum konvensional BUKU I dan BUKU II.
4. Untuk mengetahui pengaruh signifikan Variabel Spesifik Bank: *Bank Size*, ROE, CAR, LDR, NPL dan Variabel Lingkungan: PDB, Inflasi, Kurs Rupiah, BI *Rate* terhadap Produktivitas bank umum konvensional BUKU I dan BUKU II secara simultan.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai produktivitas yang diolah dengan menggunakan variabel *input* dan *output*, serta menguji pengaruh Variabel Spesifik Bank dan Variabel Lingkungan terhadap Produktivitas. Sehingga dapat memberikan pemikiran yang luas bagi peneliti selanjutnya mengenai pengetahuan terkait tingkat produktivitas dengan pendekatan *Malmquist Index Productivity* (MPI) di industri perbankan Indonesia dan pengaruh Variabel Spesifik Bank serta Variabel Lingkungan terhadap Produktivitas perbankan.

2. Aspek praktis

Bagi Perbankan, memberikan informasi yang penting untuk manajemen perbankan dalam melakukan pengambilan keputusan untuk mengoptimalkan *input* dan *output* nya.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan penelitian secara garis besar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang terdapat fenomena yang menjadi isu sehingga layak untuk diteliti, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang, pertanyaan masalah berupa pertanyaan yang akan dibahas lebih lanjut dalam penelitian, tujuan penelitian yang menjelaskan mengenai hasil yang diinginkan, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasann teori kinerja keuangan dan variabel penelitian produktivitas perbankan. Pada bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan pada penelitian ini, kerangka pemikiran ang membahas rangakaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian, hipotesis penelitian sebagai pedoman dalam pengujian data serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan secara rinci batasan dan cakupan penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan aspek mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan independen, tahapan penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta teknik dari analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang deskripsi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan pembahasan dari analisis penelitian untuk melakukan uji analisis hipotesis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan sebagai jawaban dari masalah yang diangkat dan saran yang dapat digunakan sebagai referensi atau rekomendasi tindakan yang dapat digunakan oleh pihak terkait.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN