

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Perbankan. Bank BTN berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. Bank BTN memiliki visi menjadi yang terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) atau dapat disebut Bank BTN merupakan Bank yang telah berdiri lebih dari 100 tahun atau tepatnya sejak 1897 pada masa pemerintahan Belanda dan Jepang (Bank BTN,2021).

Kepercayaan masyarakat membuat bank BTN terus melangkah maju dalam pasang surutnya ekonomi makro dan persaingan di industri perbankan yang cukup ketat. Bank BTN terus meningkatkan kinerja beroperasi melalui berbagai perbaikan sistem. Reorganisasi pembangunan berkelanjutan guna memperkuat landasan menjadikan bank BTN sebagai sebuah bank umum dengan fokus pada pinjaman perumahan dan industri terus didorong untuk semakin diakselerasikan (Bank BTN, 2021).

#### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) merupakan salah satu bank yang masih berkembang di Indonesia yang memiliki visi dan misi menjalankan kegiatan usaha dan tujuannya adalah:

#### **Visi Bank Tabungan Negara (BTN)**

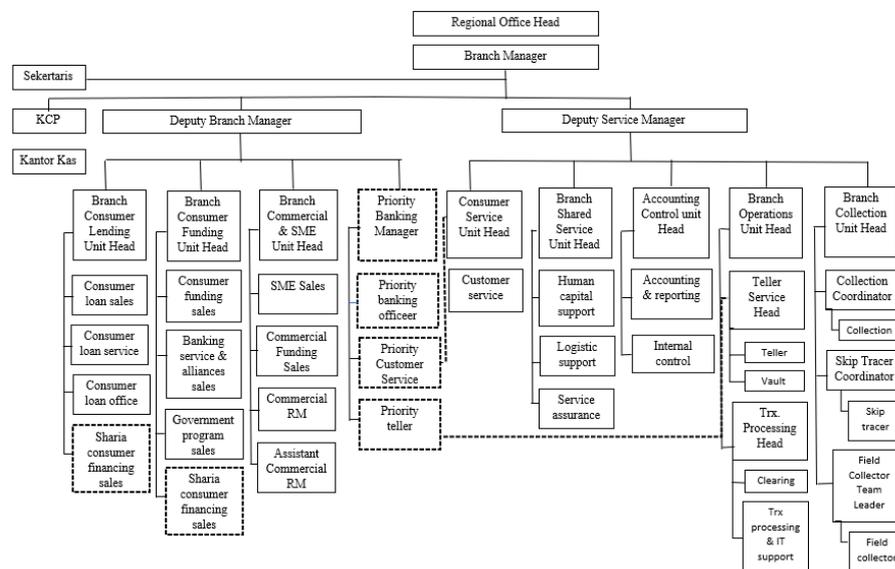
Menjadi The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025 (Bank BTN, 2021).

## Misi Bank Tabungan Negara (BTN)

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
3. Menjadi home of Indonesia's best talent.
4. Meningkatkan shareholder value dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital (Bank BTN, 2021).

### 1.1.3 Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang

Berikut struktur organisasi pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang seperti di bawah ini:



**Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang**

*Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang, 2021*

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era persaingan bisnis yang semakin sengit, keberhasilan masing-masing perusahaan tidak dapat dipisahkan dari faktor sumber daya manusia. Setiap perusahaan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk dapat bersaing. Sumber daya manusia adalah aset penting dalam suatu organisasi karena hal tersebut dianggap sebagai sumber yang mengendalikan perusahaan, mempertahankan, dan mengembangkan perusahaan dalam menghadapi berbagai tuntutan (Siagian, 2018).

Saretta (2019) mengatakan bahwa sumber daya manusia merupakan elemen terpenting bagi sebuah perusahaan agar dapat berfungsi dengan baik. Tanpa unsur-unsur tersebut atau kualitas yang buruk, sekalipun sumber daya lain terpenuhi, perusahaan akan kesulitan untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya. Karyawan atau sumber daya manusia memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan (Questibrilia, 2019). Menurut Mahfudzi (2018) sumber daya manusia dalam suatu organisasi membutuhkan pengelolaan dan pengembangan yang baik untuk meningkatkan kinerja mereka agar dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan. Meningkatnya kinerja sumber daya manusia akan mempengaruhi semakin baiknya kinerja organisasi dalam menjalankan perannya di masyarakat.

Kinerja karyawan juga memiliki pengaruh yang besar dalam menentukan perkembangan perusahaan, kinerja dapat menjadi faktor pendorong bagi karyawan untuk bekerja dengan baik sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja. Oleh karena itu, karyawan perusahaan harus dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan (Karisma, 2020). Setiap perusahaan memiliki caranya masing-masing untuk mengukur kinerja karyawan didalam perusahaannya dengan melakukan penilaian kinerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan setiap bulan, setiap kuartal, atau bahkan setiap tahun dan metode penilaian kinerja karyawan pada suatu perusahaan pun pasti berbeda-beda (Oktriwina, 2021).

Maulina (2020) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan evaluasi atas kinerja karyawan yang dilakukan oleh *Human Resources* (HR) dengan tujuan untuk memahami kemampuan karyawan agar dapat merencanakan pengembangan karir selanjutnya bagi karyawan yang bersangkutan. Tujuan dari penilaian kinerja

adalah untuk menilai dan mengevaluasi keterampilan, kemampuan, pencapaian serta pertumbuhan seorang karyawan. Pada Bank BTN penilaian kinerja yang digunakan adalah Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang dilakukan di awal tahun atas pencapaian kinerja tahun sebelumnya. Tujuannya agar perusahaan dapat mengetahui kinerja karyawan baik atau tidak. Di dalam penilaian kinerja tersebut, terdapat 5 indeks penilaian yaitu istimewa, sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Setiap kriteria memiliki nilai bobotnya masing-masing dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan Bank BTN**

Indeks	Rentan Nilai Kinerja Terbobot	Kategori
P1	451 - 500	Istimewa
P2	381 - 450	Sangat Baik
P3	301 - 380	Baik
P4	201 - 300	Cukup
P5	100 - 200	Kurang

*Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang, 2021*

Jumlah karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang tidak selalu sama. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya kenaikan jabatan, pemindahan/mutasi, penambahan karyawan dan pensiun setiap pergantian periode. Berikut adalah penilaian kinerja karyawan dari tahun 2017, 2018, dan 2019 sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Kinerja Karyawan Periode Tahun 2017-2019**

Kategori Kinerja	2017		2018		2019	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
P1	23	14,84%	15	10,07%	5	3,13%
P2	34	21,94%	38	25,5%	14	8,75%
P3	97	62,58%	96	64,43%	124	77,5%
P4	1	0,65%	0	0%	16	10%
P5	0	0%	0	0%	1	0,63%
Total	155	100%	149	100%	160	100%

*Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang, 2021 (Data telah diolah penulis)*

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat jumlah kinerja karyawan yang tergolong kriteria P1 (Istimewa) mengalami penurunan pada tahun 2018 dan tahun 2019 yang berawal pada 14,84% lalu turun pada tahun 2018 menjadi 10,07% dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2019 menjadi 3,13%. Lalu pada kriteria P2 (Sangat Baik) mengalami kondisi yang fluktuatif pada setiap tahunnya, dimana adanya kenaikan dari tahun 2017 ke tahun 2018 yang berawal pada 21,94% menjadi 25,5%, tetapi mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi 8,75%. Dari beberapa pemaparan tersebut menunjukkan terjadinya fluktuatif dalam pencapaian hasil kinerja karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang. Hal ini harus menjadi perhatian perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Ada banyak sekali faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor tersebut dapat meningkatkan kinerja seorang karyawan atau dapat menjadi hambatan untuk karyawan tersebut. Pada penelitian Saifunurmazah *et al.* (2018) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah gaya kepemimpinan, kompensasi, motivasi, dan komitmen organisasi. Selanjutnya Poluakan *et al.* (2019) mengatakan bahwa kompensasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja secara positif dan signifikan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Fahruroji *et al.* (2018) mengatakan bahwa faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja yaitu kompensasi dan budaya organisasi.

Selanjutnya Ehsan (2018) mengatakan bahwa penilaian kinerja, kompensasi dan desain kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan secara positif. Sejalan dengan pendapat tersebut Kadir *et al.* (2019) mengatakan bahwa faktor kompensasi dan penghargaan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan secara positif. Penelitian lain yang dilakukan oleh Zafar *et al.* (2021) mengatakan bahwa faktor kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Setelah melihat beberapa hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut Nugraha dan Tjahjawati (2017) pemberian kompensasi merupakan hal penting yang seharusnya diberikan perusahaan kepada karyawan secara layak, baik kompensasi finansial maupun kompensasi non finansial. Karyawan membutuhkan kompensasi seperti bonus, tunjangan, lingkungan kerja yang nyaman, dan pekerjaan yang dapat menunjukkan kemampuan agar karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya kepada perusahaan.

Selanjutnya Dwianto *et al.* (2019) mengatakan bahwa kompensasi yang memadai akan mempengaruhi kinerja yang diberikan oleh pegawai. Ketika kompensasi tidak sesuai dengan harapan para pegawai maka yang terjadi adalah penolakan secara halus sampai dengan penolakan secara keras melalui demonstrasi. Penelitian– penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa faktor kompensasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan sehingga dapat menjadi dasar yang kuat untuk diteliti lebih lanjut. Dapat diambil kesimpulan bahwa naiknya kinerja karyawan dipengaruhi oleh naiknya kompensasi, begitu pun dengan sebaliknya. Berikut adalah data rata-rata kompensasi yang diberikan oleh Bank BTN Cabang Jakarta Cawang kepada karyawannya.

**Tabel 1. 3 Data Rata–Rata Kompensasi Yang Diberikan Periode 2019-2021**

No	Jenis Kompensasi	2019	2020	2021
1	Gaji Pokok	5.059.908	4.802.418	5.320.348
	Persentase	-	Penurunan 5,09%	Kenaikan 10,8%
2	Tunjangan Posisi	3.761.111	3.934.018	4.289.621
		-	Kenaikan 4,6%	Kenaikan 9%
3	Tunjangan Jabatan	875.000	1.041.111	1.107.143
	Persentase	-	Kenaikan 19%	Kenaikan 6%
4	Tunjangan Kesehatan BPJS	121.742	142.060	149.215

(Bersambung)

(Sambungan Tabel 1.3)

	Persentase	-	Kenaikan 16,68%	Kenaikan 5,03%
5	Lembur	529.364	417.083	468.500
	Persentase	-	Penurunan 21,2%	Kenaikan 12,3%
6	Jaminan Hari Tua	350.676	347.014	381.509
	Persentase	-	Penurunan 1,04%	Kenaikan 9,94%

Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang, 2021 (Data telah diolah penulis)

Pada tabel 1.3 diatas menjelaskan rata-rata kompensasi yang diberikan Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang kepada karyawan dapat dilihat terdapat penurunan gaji pokok pada tahun 2020 dari tahun sebelumnya sebesar 5,09% lalu mengalami kenaikan pada tahun 2021 sebesar 10,8%. Dapat dilihat bahwa tunjangan posisi, tunjangan jabatan, dan tunjangan kesehatan mengalami kenaikan pada setiap tahunnya. Selanjutnya terdapat penurunan lembur yang diberikan oleh Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang kepada karyawan pada tahun 2020 sebesar 21,2% dan mengalami kenaikan kembali pada tahun 2021 sebesar 12,3%. Dan terdapat penurunan juga pada jaminan hari tua pada tahun 2020 sebesar 1,04% dan mengalami kenaikan sebesar 9,94% pada tahun 2021.

Menurut hasil wawancara dengan karyawan pada bagian *customer service* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang menurutnya pemberian kompensasi yang diberikan masih dirasakan kurang memadai dengan kebutuhan karyawan yang terus meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu, hal ini harus menjadi perhatian perusahaan supaya dapat terus meningkatkan kinerja karyawannya. Penulis juga melakukan wawancara dengan *Branch Consumer Lending Unit Head* Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang menurutnya pemberian kompensasi yang diberikan sudah sesuai dengan konsekuensi, beban kerja, dan tanggung jawab yang harus diemban olehnya.

Selain kompensasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, disiplin kerja juga merupakan salah satu pengaruh lainnya. Diantaranya disiplin waktu kerja dan disiplin dalam mentaati peraturan yang telah diterapkan oleh perusahaan. Dengan adanya kesadaran yang tinggi dalam melaksanakan suatu aturan perusahaan yang dilakukan dalam disiplin kerja maka disiplin kerja pun akan tercapai (Kurbani, 2018). Disiplin adalah titik awal dalam keberhasilan bagi perusahaan. Penerapan disiplin di lingkungan perusahaan sangat penting, sehingga seluruh karyawan perusahaan bersedia dengan sukarela mematuhi dan menaati semua peraturan yang berlaku tanpa ada paksaan, jika peraturan yang ada dilanggar oleh karyawan maka perusahaan akan memberikan sanksi (Syafriana, 2017).

Disiplin waktu kerja dapat diartikan sebagai sikap yang menunjukkan atas ketaatan seorang karyawan terhadap jam kerja seperti waktu kehadiran, kepatuhan jam kerja, dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan benar. Perusahaan harus berkomitmen pada kedisiplinan waktu kerja karena hilangnya waktu kerja dapat menyebabkan kerugian (Hafsari *et al.* 2018). Pada penelitian Hasibuan & Silvy (2020) mengatakan bahwa disiplin kerja dan motivasi merupakan faktor yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Husain (2018) mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Salsabillah (2019) mengatakan bahwa disiplin kerja dan motivasi kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan. Didalam penelitian Simatupang & Saroyeni (2018) mengatakan bahwa disiplin kerja, motivasi, dan komitmen organisasi merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Iptian *et al.* (2020) mengatakan bahwa disiplin kerja dan kompensasi merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya menurut Firmansyah *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa motivasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan secara positif dan signifikan. Disiplin kerja

diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang baik, dengan disiplin maka karyawan akan mencoba bekerja semaksimal mungkin dan kinerja yang dihasilkan akan lebih baik (Sapitri & D.S, 2019). Menurut Kasmir (2016:204) bahwa jumlah kehadiran karyawan akan mempengaruhi kinerjanya. Jika kehadiran karyawan tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, maka kinerjanya dihitung baik atau baik sekali. Berikut adalah data kehadiran karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang kepada karyawannya.

**Tabel 1. 4 Data Kehadiran Karyawan Periode Tahun 2020**

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Keterlambatan	
			Jumlah	%
Januari	145	23	75	51,72%
Februari	145	20	52	35,85%
Maret	152	21	75	49,34%
April	138	21	63	45,65%
Mei	139	17	68	48,92%
Juni	141	21	43	30,49%
Juli	139	22	32	23,02%
Agustus	139	18	51	36,69%
September	139	22	50	35,97%
Oktober	139	19	46	33,09%
November	139	21	33	23,74%
Desember	139	12	14	10,07%

*Sumber: Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang, 2021 (Data telah diolah penulis)*

Pada tabel 1.4 menjelaskan tentang tingkat kedisiplinan karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang dilihat dari faktor keterlambatan selama periode Tahun 2020. Dapat dilihat bahwa kehadiran karyawan mengalami kondisi yang fluktuatif pada setiap bulannya. Keterlambatan tertinggi yang dilakukan oleh karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang berada pada bulan Januari sebanyak 75 karyawan dari 145 karyawan dengan persentase sebesar 51,72%. Lalu

jumlah keterlambatan terendah berada pada bulan Desember sebanyak 14 karyawan dari 139 karyawan dengan persentase sebesar 10,07%.

Berdasarkan fenomena yang terjadi masih banyak sekali karyawan yang terlambat datang ke kantor. Dalam peraturan yang sudah ada, Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang akan memberikan sanksi kepada karyawan yang terlambat lebih dari 12 kali dalam setahun. Seperti memberikan teguran lisan, teguran tertulis, pernyataan tidak puas, dan tidak mendapatkan penyesuaian gaji berkala. Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang akan memotong gaji karyawannya yang terlambat setiap kelipatan 10 menit keterlambatan.

Berdasarkan fenomena, penelitian terdahulu, latar belakang yang telah diuraikan dan teori-teori pendukung yang berkaitan, maka dapat disimpulkan perlu untuk meneliti seberapa besar pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja seorang karyawan. Sehingga berdasarkan paparan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Perusahaan menuntut karyawan untuk terus meningkatkan kinerja agar dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Dilihat dari fenomena yang terjadi pada Bank BTN Kantor Cabang Cawang bahwa kinerja para karyawan sudah memiliki kriteria penilaian yang cukup baik, namun masih belum mencapai nilai maksimal. Untuk meningkatkan kinerja pegawai diperlukan semangat kerja yang lebih salah satunya dengan memberikan kompensasi yang baik.

Pada Bank BTN Kantor Cabang Cawang dapat dilihat bahwa ada beberapa kompensasi yang diberikan yang masih kurang stabil. Selain kompensasi, disiplin kerja juga adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dapat dilihat bahwa kedisiplinan karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Cawang dalam hal jam kerja masih sangat kurang baik. Dengan demikian berdasarkan data-data yang telah disampaikan, penelitian ini akan berfokus terhadap penelitian pada kompensasi dan disiplin kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berlandaskan dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kompensasi yang diberikan pada karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang?
2. Bagaimana disiplin kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang?
3. Bagaimana kinerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kompensasi pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang.
2. Untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang.
3. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang.
4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini berharap dapat memberikan banyak kegunaan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan baik dari segi teori maupun pengembangan pada praktek di lapangan dalam aspek praktisnya, kegunaan-kegunaan lain yang diharapkan oleh penelitian ini adalah:

##### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk menambah wawasan dan meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang.

## **1.6.2 Aspek Praktis**

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kondisi karyawan di Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang tentang kompensasi dan disiplin kerja yang ada hubungannya dengan kinerja karyawan sehingga diharapkan mampu memberi masukan kepada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Cawang agar lebih baik lagi kedepannya.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan disusun diharapkan dapat mempermudah pemahaman materi yang dibahas dalam penelitian ini, sistematika penulisan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pendahuluan yang berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **b. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas mengenai teori yang terkait dalam penelitian untuk menunjang penelitian yang diambil dari beberapa kutipan buku, penelitian terdahulu, hipotesis dan kerangka penelitian

### **c. BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab permasalahan dari penelitian.

### **d. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasannya.

### **e. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan serta saran pada penelitian ini.