

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

#### **a. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia**

Telkom dimulai dari tahun 1856 tepatnya pada tanggal 23 Oktober 1856 dimana pada tahun 2017 Telkom memberikan layanan untuk mengoperasikan telegram elektromagnetik di Indonesia pada saat itu. Telkom adalah penyedia layanan komunikasi telegram pertama di Indonesia yang memungkinkan pemerintah kolonial Belanda untuk menghubungkan kota Batavia (Jakarta) dengan kota Buitenzorg (Bogor). Kemudian pada tahun 1884, pemerintah kolonial Belanda mendirikan perusahaan swasta yang menyediakan layanan pos dan telegraf dari dalam negeri hingga internasional. Layanan telepon diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1882 hingga tahun 1906 ketika sebuah perusahaan swasta memberikan layanan telepon sebagai lisensi pemerintah selama 25 tahun. Hingga awal abad ke-20, tepatnya tahun 1906, seluruh layanan pos dan telekomunikasi di Indonesia dikuasai oleh pemerintah kolonial Belanda (Sumber: Laporan Tahunan PT. Telkom 2018).

Pada tahun 1961, setengah dari layanan telekomunikasi ini dialihkan ke perusahaan milik negara. Pada tahun 1965, pemerintah Indonesia membagi layanan pos dan telekomunikasi menjadi dua perusahaan milik negara, PN Pos dan Giro (sekarang Pos Indonesia) dan PN Telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 1974, PN (Perusahaan Negara) dipecah menjadi dua Badan Usaha Milik Negara, Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang merupakan penyelenggara telekomunikasi domestik dan penyelenggara jasa telekomunikasi internasional PT. Industri Telekomunikasi ("PT.INTI") bergerak sebagai produsen perangkat telekomunikasi. Dan pada tahun 1980, Indosat (PT. *Indonesian Satellite Corporation*) mengambil alih bisnis ini (Sumber: Laporan Tahunan PT. Telkom 2018).

Kemudian pada tahun 1991, Perumtel berubah status menjadi Badan Usaha Milik Negara (P.T) dengan nama perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia biasa disebut dengan komunitas Telkom. Wilayah operasi bisnis tersebut kemudian dibagi menjadi dua belas wilayah yang disebut witel (kawasan telekomunikasi). Setiap Witel berkomitmen untuk bertanggung jawab penuh atas semua aspek bisnis di bidangnya, mulai dari penyedia layanan telepon hingga manajemen dan keamanan

properti. Kemudian pada tahun 1995, Telkom mengubah pembagian wilayah operasi dari dua belas wilayah menjadi tujuh wilayah yang kemudian disebut pemekaran wilayah. Divisi regional meliputi:

- a. Divisi I Sumatera
- b. Divisi II Jakarta
- c. Divisi III Jawa Barat
- d. Divisi IV Jawa Tengah dan DIY
- e. Divisi V Jawa Timur
- f. Divisi VI Kalimantan
- g. Divisi VII Indonesia Bagian Timur (Papua dan sekitarnya)

Setiap divisi berisi witel yang jumlahnya ditentukan oleh masing-masing daerah. Untuk Divisi Regional IV, Jawa Tengah dan DIY, ada delapan Witel. Wilayah Telkom Regional IV meliputi: Witel Semarang, Witel Solo, Witel Kudus, Witel Purwokerto, Witel Pekalongan, Witel Yogyakarta dan Witel Magelang (Sumber: Laporan Tahunan PT. Telkom 2018).

Pada tahun 1999, perusahaan industri telekomunikasi mengalami perubahan besar-besaran. Sebab, dalam UU no. 36 (UU Telekomunikasi) mulai berlaku pada bulan September 2000, yang berisi pedoman untuk mengatur reformasi industri telekomunikasi dengan maksud untuk mendorong persaingan yang sehat di sektor infokom (Sumber: Laporan Tahunan PT. Telkom 2018).

Saat ini Telkom berkomitmen untuk tetap mempertahankan industri yang kompetitif. Telkom beralih dari Infocomm ke TIME (*Telecommunications, Information, Media, Education*) pada tahun 2009 dengan mempertahankan warisan perusahaan dan siap bersaing secara sehat. PT. Telekomunikasi pada tahun 2012, sedang menata ulang jenis perusahaannya, dimulai dengan TIME yang didirikan pada tahun 2009, dan kemudian TIMES (*Telecommunications, Information, Media, Education and Services*). Telkom pada tahun 2016, inilah perjalanan PT. Telkom menjadi digital *telco company* dengan merubah organisasinya dari TIMES sebelumnya menjadi model terbaru yaitu *Customer Face Unit* (CFU) dan *Functional Unit* (FU). Transformasi ini akan membuat Telkom lebih halus dan lincah dalam beradaptasi dengan perubahan yang cepat di industri telekomunikasi. Organisasi baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang berkualitas (Sumber: Laporan Tahunan PT. Telkom 2018).

**b. Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ini tercantum dalam dokumen Rencana Jangka Panjang Telkom yang disetujui serta ditandatangani oleh Dewan Komisaris tanggal 26 Desember 2016.

1) Visi

*“Be the King of Digital in the Region”*

2) Misi

*“Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”*

**c. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**



Gambar 1.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Telkom sebagai perusahaan *Confident Life* fokus untuk mengubah “beban dunia” yang dianggap terlalu serius, untuk memungkinkan orang menjelajahnya. dan memiliki suara Memungkinkan orang untuk melakukan sesuatu yang lebih dan membawa dunia ke tangan mereka Pesan sederhana kepada orang-orang, bahwa dunia adalah milik mereka. Logo Telkom Indonesia berubah pada tahun 2013, tepatnya 17 Agustus 2013 yang bertepatan dengan hari lahir bangsa Indonesia. Mengangkat semangat HUT RI ke-68 saat itu, Telkom Indonesia memperkenalkan tampilan baru pada logo Telkom Indonesia yang mencerminkan komitmen Telkom Indonesia untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat Indonesia. Pada tampilan logo baru, setiap warna memiliki arti, yaitu:

1) Merah

Artinya Berani, Cinta, Energi, Ulet yaitu mencerminkan *spirit* perseroran untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan.

2) Putih

Artinya Suci, Damai, Cahaya, Bersatu yaitu mencerminkan semangat Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.

3) Hitam

Artinya Warna Dasar yaitu mMelambangkan kemauan keras.

4) Abu-Abu

Artinya Warna Transisi yaitu melambangkan teknologi

Arti dari tagline PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk *“The world in your hands”* adalah pesan bahwa Telkom akan membuat segalanya lebih mudah dan lebih menyenangkan bagi masyarakat dengan mengakses layanan telekomunikasi. Sedangkan makna dari logo itu sendiri mengacu pada filosofi Perusahaan Telkom yaitu *Always The Best*, sebuah keyakinan mendasar untuk selalu mampu unggul dalam segala hal atau pekerjaan yang dilakukan dan untuk meningkatkan hal-hal sehari-hari, selalu lebih baik, dan pada akhirnya Telkom akan membentuk perusahaan telekomunikasi terbaik di Indonesia.

**d. Kegiatan Usaha PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk**

PT. Telekomunikasi Indonesia tumbuh dan berkembang seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digital. Namun tetap dalam koridor industri telekomunikasi dan informasi serta kegiatan usaha PT. Telkom didasarkan pada anggaran dasar perusahaan yang mengacu pada anggaran dasar PT versi terbaru. Telkom No. 20 tanggal 23 Mei 2015 yang menyatakan bahwa maksud dan tujuan kegiatan usaha ini adalah menyelenggarakan telekomunikasi, teknologi informasi dan jaringan dan jasa serta mengoptimalkan sumber daya perusahaan. Dari pernyataan di atas, kegiatan usaha PT. Telkom meliputi:

1) Usaha Utama

- a) Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan, menjual atau menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informasi dalam arti luas dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan peraturan dan undang-undang yang berlaku.
- b) Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti luas dengan memperhatikan ketentuan peraturan dan undang-undang yang berlaku.
- c) Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perusahaan lainnya sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

## 2) Usaha Penunjang

- a) Menyediakan jasa transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.
- b) Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya yang dimiliki Telkom, salah satunya pemanfaatan aktiva (harta) tetap dan aktiva bergerak, fasilitas sistem informasi, pendidikan dan pelatihan dan fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.
- c) Dalam hal ini, bekerja sama dengan pihak lain dalam rangka mengoptimalkan *resources*, seperti sumber daya informatika, komunikasi atau teknologi yang dimiliki oleh pihak lain yang memiliki pandangan atau sejalan dengan maksud dan tujuan PT. Telkom.

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Salah satu sumber yang terdapat dalam instansi ialah sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah sumber daya yang memiliki banyak kelebihan dibanding sumber daya lainnya yang ada pada organisasi. Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor produksi terpenting dalam suatu organisasi atau lembaga (Rialmi et al., 2020). Produk (barang dan jasa) yang dihasilkan oleh SDM merupakan outcome yang menentukan keberhasilan dan ketahanan suatu organisasi atau lembaga. Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dalam suatu organisasi, baik lembaga maupun perusahaan dan yang berperan sebagai aset yang perlu dilatih dan dikembangkan, pegawai adalah dua hal dan perusahaan tidak dapat dipisahkan, pegawai berperan besar dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Menurut Hidayati (2020, hlm. 4). Perkembangan perusahaan dapat tercapai apabila memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, oleh karena itu perusahaan yang berkualitas mampu menjalankan tugas dan fungsi perusahaan sehingga dapat berprestasi. tujuan yang diharapkan. Setiap perusahaan berupaya untuk meningkatkan dan mengembangkan perusahaan dengan mengadakan berbagai saluran yang terstruktur dalam program peningkatan kinerja karyawan. Membuat kemajuan dan mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan perlu memobilisasi dan memantau karyawan mereka untuk mengembangkan potensi penuh mereka.

Sumber daya manusia memiliki akal, pikiran, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, karya dan harapan. Potensi-potensi yang dimiliki sumber daya manusia mempengaruhi upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Teknologi

yang maju, informasi baru dan lengkap, modal banyak, bahan baku melimpah, sarana dan prasarana lengkap itu sia-sia tanpa adanya sumber daya manusia yang menjalankannya.

Manajer juga dituntut mampu memotivasi pegawai, dimana motivasi berhubungan erat dengan keberhasilan organisasi didalam mencapai tujuan-tujuannya. Motivasi yang baik dapat memelihara prestasi, meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja, menambah semangat untuk melaksanakan tugas mereka sesuai aturan dan pengarahan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk dapat memotivasi semangat kerja pegawai adalah dengan pemberian kompensasi yang sesuai dengan kebutuhan pegawai (Hidayat, dkk, 2016: 46).

Kompensasi merupakan imbalan jasa yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai karena pegawai tersebut mengeluarkan tenaga dan gagasannya untuk memajukan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Dwianto et al., 2019). Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai imbalan atas pekerjaannya. Sedangkan menurut negara (Hasibuan, S.P, 2019), kompensasi merupakan semua pendapatan berupa uang tunai, barang yang diterima oleh karyawan secara langsung maupun tidak langsung sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti motivasi, tenaga penggerak atau tenaga yang menimbulkan tindakan atau perbuatan. Kata *movere* dalam bahasa Inggris sering disamakan dengan motivasi yang berarti memberi motif, membangkitkan motif, atau hal-hal yang membangkitkan motivasi atau keadaan yang menimbulkan motivasi. Orang yang biasanya melakukan sesuatu dan memiliki tujuan dan sasaran tertentu, seperti kebutuhan manusia dan kebanggaan dan kehormatan, dan mungkin kelimpahan materi. Pentingnya motivasi kerja bagi sebuah perusahaan merupakan faktor pendorong bagi karyawan. Istilah motivasi menjadi salah satu bentuk upaya sinkronisasi antara tujuan organisasi dan pribadi setiap individu. Kebutuhan merupakan faktor terwujudnya motivasi kerja, mengingat dorongan mental untuk mengisi kesenjangan antara apa yang dimiliki dengan apa yang diharapkan. Oleh karena itu faktor pendorong adalah kebutuhan dan keinginan karyawan (Fadhil & Mayowan, 2018).

Kompensasi sangat penting bagi pegawai. Hal ini karena kompensasi merupakan sumber penghasilan bagi mereka dan keluarga. Ada dua bentuk kompensasi yaitu bentuk langsung merupakan gaji dan upah, dan bentuk kompensasi

tidak langsung merupakan pelayanan dan keuntungan. Adapun bentuk kompensasi financial adalah gaji, tunjangan, bonus, dan komisi. Sedangkan untuk kompensasi non-financial diantaranya pelatihan, wewenang dan tanggung jawab, penghargaan atas kinerja serta lingkungan kerja yang mendukung.

Kinerja dapat dinilai dari motivasi kerja para pegawainya. Salah satu insentif yang diberikan oleh perusahaan adalah dengan memberikan kompensasi yang sesuai dari kinerja yang dihasilkan untuk memenuhi tugas karyawan. Kinerja pegawai merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu menentukan prospek kerja, mencari kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja untuk saling berkomunikasi (Diansyah et al., 2020). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja sebagai hasil kerja seseorang dalam pembangunan harus selalu dipantau, pemantauan akan memberikan informasi apakah kinerja karyawan sudah sesuai dengan harapan organisasi. Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu tindakan/program/kebijakan untuk mencapai tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi. Pengukuran kinerja menurut (Mulyadi & Setiawan, 2017: 359) adalah penentuan efektivitas operasional organisasi secara berkala, divisi organisasi, dan personelnnya, berdasarkan tujuan, standar, dan kriteria strategis yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari penjelasan yang telah dikemukakan di atas dapat dipahami bahwa setiap organisasi di saat ini dan dimasa mendatang baik organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis (organisasi sektor publik) dituntut menciptakan kinerja pegawai yang tinggi untuk keberhasilan dan pengembangan organisasi tersebut. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai. Untuk itu, salah satu cara terbaik untuk meningkatkan kapasitas kinerja pegawai, maka organisasi harus memberikan kompensasi yang memadai kepada pegawai, sesuai dengan prestasi kerjanya. Jika pemberian kompensasi dirasakan adil dan kompetitif oleh pegawai, maka suatu organisasi akan lebih mudah untuk menarik pegawai yang potensial, mempertahankannya dan memberikan motivasi agar lebih meningkatkan kinerjanya, sehingga tujuan organisasi dengan mudah tercapai.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan sebuah perusahaan penyedia layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan telekomunikasi, dalam pelayanan terhadap pelanggan pengguna produk Telkom memerlukan komunikasi sebagai sarana utama baik itu antar karyawan maupun dengan pelanggan. Perusahaan

ini merupakan sebuah organisasi yang sangat tergantung pada proses komunikasi yang akurat untuk menunjang kinerja pelayanan telekomunikasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 24 Februari 2022 di PT. Telekomunikasi Indonesia berkaitan dengan kompensasi yaitu ketidaksesuaian pemberian tunjangan kepada pegawai. Tunjangan yang diterima pegawai saat ini dirasa belum memadai dan relatif rendah, karena pemberian tunjangan pegawai tersebut didasarkan pada pangkat/golongan/jabatan. Adanya hal tersebut mengakibatkan jumlah pengasilan yang diterima oleh pegawai setiap bulan belum mampu memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan keluarga pegawai yang bersangkutan. Selain itu juga kurang lengkapnya sarana dan prasarana pegawai untuk melaksanakan tugas seperti peralatan kantor yang kurang memadai. Hambatan tersebut mengurangi motivasi pegawai dalam bekerja dikarenakan pegawai merasa seharusnya dapat menyelesaikan dengan segera, namun pada kenyataannya dengan ketidaklengkapan sarana prasarana membuat pegawai menjadi lebih lama dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Selanjutnya mengenai motivasi pegawai masih dijumpai beberapa masalah. Di bidang motivasi, indikasi masalah yang timbul adalah kurang terpenuhinya kebutuhan pegawai seperti peralatan dan perlengkapan yang kurang mendukung pekerjaan, serta pekerjaan yang itu-itu saja membuat pegawai menjadi jenuh sehingga berakibat pada penurunan kinerja pada tiap-tiap pegawai. Selain itu, adanya pegawai yang membawa permasalahan keluarga kedalam pekerjaan membuat pegawai menjadi tidak semangat dalam bekerja, hal ini menandakan masih lemahnya rasa tanggungjawab para pegawai terhadap tugas yang di berikan karena motivasi yang belum optimal.

Adanya permasalahan antara kedua variabel kompensasi dan motivasi mengakibatkan berbagai permasalahan di dalam kinerja pegawai, seperti adanya pegawai selalu telat pada saat jam masuk kerja dan mereka kurang menggunakan waktu dengan cara melakukan hal-hal yang tidak penting. Masih cukup banyak pegawai yang bekerja asal-asalan saja. Masih adanya keterlambatan-keterlambatan dalam melaksanakan tugas, menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini menandakan ketidaksesuaian pemberian kompensasi serta minimnya motivasi kerja para pegawai yang menyebabkan kinerja pegawai menjadi menurun. Untuk mengetahui pendapat mengenai kompensasi (termasuk tunjangan kinerja) dan motivasi di mata pegawai, setiap instansi

membutuhkan tanggapan dari para pegawainya agar dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian untuk mengambil langkah-langkah kedepan yang akan di ambil oleh instansi.

Tanggapan dari pegawai tersebut akan dipergunakan untuk mengukur atau menilai sejauh mana kinerja seorang pegawai selama ini. Tingkat kinerja setiap pegawai tentu berbeda dan beragam. Mengukur dan menilai kinerja pegawai merupakan suatu kegiatan yang memiliki peran penting agar dapat berhasil di dalam memajukan instansi. Pengukuran atau penilaian kinerja pegawai sangat tepat bagi instansi untuk mengetahui apakah kinerja pegawai mengalami peningkatan atau penurunan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Wilayah Manado)”.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia kantor wilayah Manado?
- b. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia kantor wilayah Manado?
- c. Bagaimana pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia kantor wilayah Manado?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

- a. Mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia kantor wilayah Manado.
- b. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia kantor wilayah Manado.
- c. Mengetahui pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia kantor wilayah Manado.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **a. Kegunaan Teoritis**

Menerapkan dan memperdalam ilmu yang didapat selama perkuliahan khususnya pada mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan menambah pemahaman tentang kompensasi dan motivasi terkait konsep kinerja pegawai. Hasil penelitian ini dapat memberikan referensi bagi peneliti tambahan.

### **b. Kegunaan Praktis**

Diharapkan perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai masukan untuk mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan karyawan. Diharapkan juga bahwa penelitian ini akan menginformasikan kompensasi dan motivasi di mana hasil terjadi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan gambaran umum, ringkas, dan akurat tentang substansi penelitian. Berikut ini adalah beberapa topik yang dibahas dalam bab ini : Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN**

Bab ini berisi teori-teori dari umum ke khusus, disertai dengan penelitian sebelumnya dan diikuti dengan kerangka penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pendekatan, metode, dan strategi yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang menjawab masalah penelitian dijelaskan dalam bab ini. Deskripsi item-item berikut dapat ditemukan dalam bab ini: Jenis Penelitian, Variabel Operasionalis, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, dan Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini

berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan harus diawali dengan hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teori yang relevan.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran terkait dengan manfaat penelitian.