

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, Sehingga sumber daya manusia (SDM) harus di kelola dan di manfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Manusia juga sebagai makhluk sosial yang pada dasarnya mempunyai sifat untuk bersosialisasi, bekerja sama dan membutuhkan keberadaan manusia yang satu dengan yang lainnya. Di dalam kehidupan ini manusia tidak dapat hidup sendiri sehingga disebut makhluk sosial yang hidup berdampingan satu sama lain, dengan hidup secara bergantung tersebut sehingga membentuk manusia dalam suatu kelompok, yang dimana suatu kelompok tersebut mempunyai tujuan yang sama, dalam hal ini disebut organisasi.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan atau pun kelompok. Menurut Mathis dan Jackson dalam Hasibuan (2012:23) manajemen sumberdaya manusia (MSDM) dapat di artikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur peranan dan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di perusahaan. manajemen sumberdaya manusia yaitu sebuah ilmu serta seni dalam kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan perkembangan potensi sumberdaya manusia yang

ada, serta hubungan manusia dalam suatu hubungan organisasi kedalam suatu disain tertentu yang sistematis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efesiensi kerja dalam mencapai tujuan, baik individu, masyarakat maupun perusahaan.

Salah satu aspek utama Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengukuran kepuasan kerja karyawan. Suatu organisasi harus memastikan bahwa kepuasan kerja karyawan yang tinggi di antara para pekerja, yang merupakan prasyarat untuk meningkatkan produktivitas, daya tanggap, dan kualitas. Kepuasan kerja bersifat individual dimana setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan yang dirasakan setiap individu atau karyawan adalah kesimpulan berdasarkan pada perbandingan apa yang di terima secara langsung dari hasil pekerjaannya dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pantas atau layak di terima oleh karyawan. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja pada pegawai atau keryawan. Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja dapat dikatakan secara singkat bahwa karyawan yang bahagia adalah karyawan yang produktif. Apabila karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaannya, maka ia akan melaksanakan tugas padatingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang kurang puas. Dengan kata lain, kepuasan kerja pada karyawan akan mempengaruhi tingkat produktifitasnya, dimana produktifitas kerja akan mempengaruhi tingkat

keberhasilan atau kemajuan organisasi. Kepuasan kerja juga bisa menyangkut sikap seseorang terhadap lingkungan dimana dia bekerja. Semakin positif sikap terhadap berbagai aspek lingkungan kerja maka akan semakin merasa puas. Begitu juga sebaliknya, semakin negatif sikapnya terhadap lingkungan kerja disekitarnya, maka ia merasa tidak puas. Oleh karena itu, manajemen SDM harus mengerti hakikat kepuasan kerja (indah puji hartati 2014:222)

Kepuasan kerja adalah salah satu kunci bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan menunjukkan sikap dan emosi yang positif sehingga mampu bekerja dengan baik. selain itu kepuasan kerja karyawan akan berdampak positif terhadap kualitas kerja dan efektivitas organisasi, melalui perbaikan sikap dan tingkah laku serta keterampilan karyawan. Sedangkan menurut Robins (2008:107) Kepuasan Kerja merupakan suatu rasa yang timbul dari dalam diri seseorang, dimana dia mengevaluasi karakteristik pekerjaan tersebut secara positif. Kepuasan kerja muncul sebagai akibat dari situasi kerja yang ada dalam perusahaan. kepuasan kerja tersebut mencerminkan perasaan karyawan mengenai senang atau tidak senang, nyaman atau tidak nyaman atas lingkungan kerja perusahaan tempat dimana dia bekerja. Bentuk kepuasan kerja karyawan akan terlihat dari sikap positif atau negatif dalam diri karyawan. Kepuasan kerja karyawan bersifat dinamis, artinya dapat berubah sewaktu-waktu. Pada suatu waktu karyawan bisa saja mengalami ketidakpuasan, namun setelah adanya perbaikan oleh manajemen perusahaan, karyawan akan menjadi puas. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk selalu mampu berinovasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan.

Masalah kepuasan kerja juga terjadi pada PT. NADIRA UTAMA JAYA. PT. NADIRA UTAMA JAYA adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa cleaning service. PT. NADIRA UTAMA JAYA memiliki karyawan sebanyak 60 orang. ke 60 orang karyawan tersebut terbagi dalam 2 kelompok yaitu Karyawan Lapangan 57 orang dan Karyawan Kantor 3 orang. Karyawan Lapangan adalah tenaga cleaning service yang dipekerjakan pada PLTU yang bekerja sama dengan PT. NADIRA UTAMA JAYA. Sedangkan Karyawan Kantor adalah karyawan yang mengurus administrasi karyawan lapangan. Pembagian kerja ke-60 orang karyawan tersebut dapat disimpulkan pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Pembagian Kerja Karyawan

NO	BAGIAN AREA KERJA	JUMLAH KARYAWAN
1	CLEANING TURBIN 1	5 ORANG
2	CLEANING TURBIN 2	5 ORANG
3	CLEANING BOYLER 1	4 ORANG
4	CLEANING BOYLER 2	4 ORANG
5	CLEANING AREA PRODUKSI	3 ORANG
6	CLEANING AREA TAMAN	4 ORANG
7	CLEANING HSB BATU GRANIT	3 ORANG
8	CLEANING JETY AREA	3 ORANG
9	CLEANING WTP ROM	3 ORANG
10	CLEANING WATER INTAKE	3 ORANG
11	CLEANING FURNINCE UNIT 1	4 ORANG
12	CLEANING CONDEN UNIT	3 ORANG
13	CLEANING AREA ASH YARD	3 ORANG
14	CLEANING CCR ROM AREA	3 ORANG
15	CLEANING HSD AREA	4 ORANG
16	CLEANING JALUR TANGGA	3 ORANG
17	KORDINATOR LAPANGAN	1 ORANG
18	SEKETARIS	1 ORANG
19	BENDAHARA	1 ORANG

sumber : PT. NADIRA UTAMA JAYA 2016 PLTU

Berdasarkan tabel di atas pembagian penempatan kerja karyawan terdapat 19 bagian penempatan karyawan. Karyawan dengan nomor urut 1 sampai 16 adalah Karyawan Lapangan sedangkan 17 sampai 19 adalah Karyawan Kantor.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting (Hasibuan, 2007:185). Berdasarkan data yang diperoleh ditemukan adanya indikasi ketidakpuasan kerja karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA. terlihat dari data keluar-masuk atau *turnover* karyawan pada bulan Juli-Desember tahun 2015 sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Data Keluar-Masuk Karyawan PT. NADIRA UTAMA JAYA
Bulan September-Desember Tahun 2015**

BULAN	KARYAWAN AWAL	JUMLAH KARYAWAN MASUK	JUMLAH KARYAWAN KELUAR	JUMLAH TOTAL KARYAWAN AKHIR
September	53	6	3	56
Oktober	56	5	4	57
November	57	3	2	58
Desember	58	2	5	55

Sumber : PT. NADIRA UTAMA JAYA 2016 (PLTU)

Berdasarkan dari data diatas dapat dilihat jumlah karyawan keluar dari bulan September-Oktober mengalami peningkatan dari 3 orang karyawan menjadi 4 orang karyawan. Untuk bulan Oktober-November mengalami penurunan dari 4

orang karyawan menjadi 2 orang karyawan. Sedangkan pada bulan November-Desember mengalami peningkatan dari 2 orang karyawan menjadi 5 orang karyawan. Jadi dapat ditarik kesimpulan, jumlah karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA yang keluar dan masuk dari bulan September sampai Desember semakin meningkat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan lapangan penyebab keluarnya karyawan dikarenakan terlalu banyaknya tuntutan yang diberikan oleh pimpinan seperti memberikan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh beberapa orang, pimpinan mengharuskannya untuk dikerjakan sendiri dan beban pekerjaan tidak berbanding lurus dengan besaran gaji. Selain itu lingkungan kerja di PT. NADIRA UTAMA JAYA area PLTU sangat beresiko terhadap kesehatan.

Hal ini diduga menunjukkan kemungkinan adanya ketidakpuasan kerja karyawan PT. NADIRA UTAMA JAYA, dan dugaan sementara adanya faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA yaitu Beban Kerja dan Lingkungan Kerja. Beban Kerja sangat mempengaruhi Ketidakpuasan Kerja Karyawan dimana beban kerja pada PT. NADIRA UTAMA JAYA, masih tinggi (*over capacity*) itu semua dapat dilihat dari karyawan yang bekerja diluar jam kerja atau lembur karna adanya target dari perusahaan yang belum tercapai, yang mengharuskan karyawan untuk bekerja lebih atau lembur. keadaan inilah yang membuat karyawan tidak puas dalam bekerja karena merasa terbebani dan kelelahan dalam menjalankan pekerjaannya.

Menurut Irwandy dalam I Gede Mahendrawan dan Ayu Desi Indrawati, 2015:3937 Beban kerja adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing

pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi dari pada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah dari pada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pembagian beban kerja yang tepat dan sesuai dengan kemampuan pegawai sangat perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan pencapaian perusahaan itu sendiri.

Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seseorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan menghambat pekerjaan sehingga banyak pekerjaan tertunda atau belum diselesaikan yang menyebabkan beban kerja berlebih. Beban kerja berlebih dapat dilihat dari jam lembur yang di berikan perusahaan, Beban kerja yang berlebih akan menimbulkan dampak negatif terhadap karyawan seperti tidak fokus dan kelelahan dalam melanjutkan pekerjaan selanjutnya seperti yang terjadi pada karyawan PT. NADIRA UTAMA JAYA yang menugaskan karyawan dengan jam lembur yang tinggi sehingga dapat menyebabkan beban kerja yang berlebih. Hasil data dari jam lembur yang di dapatkan peneliti menggambarkan beban kerja yang berlebihan pada karyawan PT. NADIRA UTAMA JAYA dapat dilihat dari tabel jam lembur sebagai berikut:

Tabel 1.3 Data Kerja Lembur Karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA Selama Bulan Agustus 2016

NO	AREA KERJA	HARI/TANGGAL	JAM LEMBUR	JUMLAH KARYAWAN
1	CLANING FURNINCER UNIT	RABU, 03/08/2016	16:00-23:00	13
2	CLANING FLY ASH JETTY	SABTU, 13/08/2016	08:00-16:00	15
3	CLANINGWTP ROM DAN COAL SAMPLING	MINGGU, 14/08/2016	08:00-16:00	15
4	CLANING CONDER SATE UNIT	SELASA, 16/08/2016	16:00-23:00	5
5	CLANING WTP ROM DAN WATER INTAKE	RABU, 17/08/2016	08:00-16:00	16
6	CLANING FLY ASH ROM	SABTU, 20/08/2016	08:00-16:00	14
7	CLANING CONDER SATE UNIT	KAMIS, 25/08/2016	16:00-23:00	5
8	CLANING ASH YARD	JUMAT, 26/08/2016	13:00-21:00	5
9	CLANING TURBIN 1, ASH ROM,BOYLER	SABTU, 27/08/2016	08:00-16:00	17
10	CLANING WGHT JETTY	MINGGU, 28/08/2016	08:00-16:00	13
11	CLANING CONDER SATE UNIT	SENIN, 29/08/2016	16:00-23:00	10
12	CLANING CONDER SATE UNIT	SELASA, 30/08/2016	16:00-23:00	5

Sumber : PT. NADIRA UTAMA JAYA 2016 PLTU

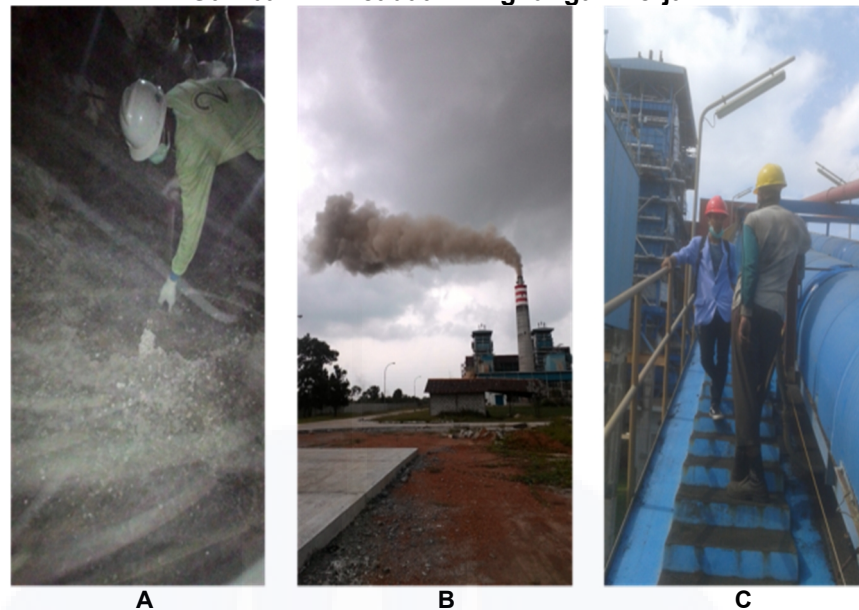
Berdasarkan tabel diatas masih banyak tambahan kerja (lembur) karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA. Dengan tambahan jam kerja (lembur) banyak karyawan merasa terbebani dan mengeluh karena banyaknya tuntutan pekerjaan yang masih belum selesai. Dimana Pada bulan Agustus lembur karyawan sebanyak 12 kali dengan jam kerja rata – rata 8 jam dalam sekali lembur. Hal ini lah yang membuat karyawan merasa tidak puas dalam bekerja karena kelelahan dan merasa bosan dalam pekerjaan itu sendiri.

Selain jam lembur yang tinggi berdasarkan hasil wawancara peneliti denganbeberapa karyawan PT. NADIRA UTAMA JAYA, kadang-kadang karyawan dimintai untuk bekerja seperti mengelas dan menyemen. Dimana PT.

NADIRA UTAMA JAYA adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang cleaning service. Dengan adanya pekerjaan seperti menyemen dan mengelas maka akan membuat karyawan merasa kebingungan dalam bekerja karena itu bukan pekerjaan yang harus dikerjakan karyawan PT. NADIRA UTAMA JAYA. Dengan adanya kondisi ini peneliti menduga banyaknya beban kerja pada karyawan PT. NADIRA UTAMA JAYA.

Selain dari beban kerja, lingkungan kerja juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Sukanto dan Indriyo dalam Veronica Aprillia (2011:3) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja. Berdasarkan hasil dokumentasi peneliti, lingkungan kerja pada PT. NADIRA UTAMA JAYA cukup beresiko bagi karyawan sebagaimana terlihat dari gambar berikut:

Gambar 1.1 Keadaan Lingkungan Kerja



Sumber dokumentasi, 2016

Gambar A, memperlihatkan karyawan sedang bekerja pada jam kerja lembur malam hari dengan kondisi fisik yang letih serta polusi debu yang tinggi di sekitaran area kerja karyawan. sehingga membuat karyawan terganggu dengan pekerjaannya yang di sebabkan polusi debu tersebut.

Pada gambar B, memperlihatkan polusi udara yang disebabkan oleh hasil pembakaran batubara yang keluar dari cerobong asap sehingga dapat beresiko pada kesehatan karyawan.

Sedangkan gambar C, memperlihatkan area kerja karyawan yang dipekerjakan di bagian area *cleaning* jalur tangga dengan ketinggian 45 meter kadang - kadang karyawan merasa tidak tenang dalam bekerja diatas ketinggian 45 meter apalagi jika kondisi cuaca sedang hujan dapat beresiko terhadap keselamatan karyawan .

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan karyawan, beberapa dari karyawan tersebut mengatakan bahwa keadaan lingkungan kerja di tempat istirahat karyawan yang kurang memadai dan sempit, untuk makan siang pun

masih banyak karyawan yang duduk didepan halaman karena ruangan yang tersedia tidak cukup untuk karyawan sebanyak 60 orang. Dengan keadaan lingkungan kerja seperti itu menyebabkan beberapa karyawan tidak puas terhadap lingkungan kerja mereka. Hal ini juga terlihat jelas pada ketiga gambar yang telah dipaparkan diatas yang mampu memperkuat argumen para karyawan.

Untuk melihat lebih jauh atas permasalahan tersebut diatas penulis mencoba mendapatkan tanggapan langsung dari karyawan melalui kuensioner kecil yang diajukan kepada beberapa orang karyawan. hasilnya digambarkan dalam uraian berikut:

Tabel 1.4 hasil Prasurvei mengenai beban kerja

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Saya merasa beban kerja saya terlalu berat	Ya : 7 Ragu-ragu : 1 Tidak : 2
2	saya merasa terbebani dengan jam lembur yang diberikan perusahaan	Ya : 8 Ragu-ragu : Tidak : 2

Sumber prasurvei peneliti 2016

Berdasarkan jawaban karyawan pada prasurvei awal yang menyangkut tentang beban kerja karyawan di PT. NADIRA UTAMA JAYA, jawaban yang lebih banyak yaitu “ya”. jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa diduga beban kerja karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA bisa disebut tinggi.

Tabel 1.5 hasil Prasurvei mengenai lingkungan kerja

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Saya merasa terganggu dengan suara berisik yang ada di area kerja saya	Ya : 9 Ragu-ragu : Tidak : 1
2	saya merasa lingkungan kerja saya beresiko terhadap kesehatan saya	Ya : 8 Ragu-ragu: 1 Tidak : 1

Sumber Prasurvei peneliti 2016

Berdasarkan hasil prasurvei peneliti ke 10 orang pegawai, diketahui bahwa responden merasa lingkungan kerja kurang baik atau kurang mendukung untuk menjalankan aktivitas pekerjaan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa diduga lingkungan kerja karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA bisa disebut rendah/kurang baik.

Tabel 1.6 hasil Prasurvei mengenai kepuasan kerja

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya	Ya : Ragu-ragu : 1 Tidak : 9
2	saya puas dengan bagian penempatan kerja saya	Ya : 2 Ragu-ragu : 1 Tidak : 7

Sumber Prasurvei peneliti 2016

Berdasarkan Hasil jawaban karyawan pada prasurvei awal yang menyangkut tentang kepuasan kerja karyawan di PT. NADIRA UTAMA JAYA, jawaban yang lebih banyak yaitu "Tidak". dengan jumlah jawaban dari 10 responden yang menjawab Tidak pada pertanyaan pertama sebanyak 9 responden dan pertanyaan kedua sebanyak 7 dari 10 responden jadi dapat ditarik kesimpulan

bahwa diduga kepuasan kerja karyawan pada PT. NADIRA UTAMA JAYA bisa disebut rendah.

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan, untuk itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian:

**ANALISIS BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK
SERTA PENGARUH TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT. NADIRA UTAMA JAYA PLTU DESA AIR ANYIR.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti dapat menentukan rumusan masalah diantaranya sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan pada PT NADIRA UTAMA JAYA?
2. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT NADIRA UTAMA JAYA?
3. Apakah lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT NADIRA UTAMA JAYA?
4. Apakah beban kerja lingkungan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT NADIRA UTAMA JAYA?

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini dilakukan adalah untuk melihat bagaimana pengaruh beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Adapun batasan masalah

dalam penelitian ini terbatas pada beban kerja PT NADIRA UTAMA JAYA lingkungan kerja dan kepuasan kerja pegawai. Peneliti ini mengambil sumber data dan objek pada perusahaan cleaning service (PT NADIRA UTAMA JAYA) Bangka Belitung.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran beban kerja, lingkungan kerja. Dan kepuasan kerja karyawan pada PT NADIRA UTAMA JAYA Bangka Belitung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada PT NADIRA UTAMA JAYA Bangka Belitung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada PT NADIRA UTAMA JAYA Bangka Belitung.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT NADIRA UTAMA JAYA Bangka Belitung.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat di gunakan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh beban kerja, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja. Selain itu memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi pengambilan keputusan perusahaan untuk membantu proses pengambilan keputusan perusahaan dalam melakukan peningkatan kepuasan kinerja bagi karyawan di perusahaan.

3. Secara Kebijakan

Sebagai sumber informasi dan kajian untuk menentukan langkah langkah kebijakan lebih baik oleh perusahaan yang dapat meninjau kembali baik kekurangan ataupun kelemahan dalam manajemen perusahaan. Trutama pada PT NADIRA UTAMA JAYA bangka belitung yang menyangkut kepuasan kerja karyawan sehingga dimasa yang akan datang perusahaan akan menjadi lebih baik.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam penelitian ini di sajikan untuk memberikan gambaran isi penelitian adapun sistematika pembahasan yang dapat dalam penelitian ini terdiri dari lima bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengurai tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian , manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi teori dan kerangka berfikir beserta hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, devisi oprasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, analisis dan interpretasi data serta pembahasan hasil.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian serta menambahkan beberapa saran.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**