

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang Masalah**

Pengaruh era globalisasi saat ini telah meningkatkan persaingan antar perusahaan di berbagai industri. Kemudahan akses dalam memasuki pasar, kemudahan dalam mencari bahan baku industri, disertai dengan kemajuan teknologi yang pesat, telah meningkatkan persaingan antar perusahaan. Dengan meningkatnya persaingan maka semakin meningkat pula tekanan organisasi untuk berkembang, seperti untuk menurunkan biaya, membuat pekerja lebih produktif, dan dengan efisiensi biaya, segalanya lebih baik untuk dilakukan (Dessler, 2013). Bagi dunia industri, fungsi sumber daya manusia adalah sebagai pemain kunci dari upaya pencapaian tujuan-tujuan perusahaan. Palupiningdyah (2000) berpendapat bahwa sumber daya manusia merupakan otak penggerak organisasi yang berperan penting dalam profitability perusahaan. Menelaah hal-hal yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor di dalam organisasi maupun perusahaan yang memiliki peran penting dalam mengatasi tekanan, pencapaian tujuan, dan kinerja perusahaan.

Dewasa ini perusahaan dihadapkan dengan tiga tantangan yang dihadapi yaitu, tuntutan persaingan antar perusahaan yang semakin kompetitif, keterikatan dengan regulasi atau perundang – undangan yang berlaku, dan isu sosial dan politik

global yang mempengaruhi kegiatan bisnis (Hadari Nawawi, 2006). Ketiga tantangan tersebut membuat perusahaan harus mempertahankan eksistensi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaannya, salah satunya adalah dengan terus meningkatkan kinerja perusahaannya. Kinerja perusahaan tidak terlepas dari kinerja karyawan yang ada di dalamnya. Dapat dikatakan bahwa kinerja perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja karyawannya. Armstrong dan Baron (1998) menyatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. Keterkaitan kinerja perusahaan dengan karyawan sangatlah jelas dirasakan.

Keterkaitan antara kinerja perusahaan dengan karyawan menimbulkan hubungan yang saling mempengaruhi. Kondisi dan perilaku karyawan yang dimiliki perusahaan dapat berefek negatif maupun positif bagi kinerja yang dimiliki perusahaan. Perilaku yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan salah satunya adalah *turnover* karyawan. Curtis and Wright (2001) mendefinisikan turnover sebagai proses bahwa karyawan akan meninggalkan organisasi, sedangkan turnover intention adalah sebuah pengukuran terhadap keinginan karyawan untuk keluar. *Turnover intention* karyawan itu sendiri mengacu pada niat karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain dan belum terwujud dalam perilaku nyata (Pasewark dan Strewaser, 1996). Timbulnya keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain maka dapat menyebabkan *turnover* karyawan yang sebenarnya bagi perusahaan dimana

*turnover* karyawan merupakan bentuk perilaku nyata berupa keluar-masuknya karyawan di dalam perusahaan pada periode tertentu.

*Turnover* karyawan yang tinggi menyebabkan kinerja perusahaan akan terganggu hal tersebut ditinjau dari tingkat pertumbuhan (*growth*) yang diukur dari omzet penjualan, operating profit dan net-worth (kekayaan bersih para pemegang saham/investor) (Bonaventura, 2012). Dampak negatif lain yang ditimbulkan oleh *turnover* karyawan yang tinggi dapat merugikan perusahaan dari segi biaya, sumber daya, maupun motivasi karyawan (Moblely, 2011). Dampak *turnover* karyawan terhadap biaya adalah timbulnya biaya yang tinggi untuk rekrutmen, seleksi dan pelatihan potensi serta skill bagi para karyawan yang baru hingga menjadi karyawan yang memberikan manfaat bagi perusahaan. *Turnover* karyawan yang tinggi akan mempengaruhi pula motivasi karyawan yang masih bertahan untuk meninggalkan perusahaan. Tingginya tingkat *turnover* karyawan dapat mengganggu efisiensi pengelolaan perusahaan karena karyawan yang memiliki pengalaman dan keterampilan yang meninggalkan perusahaan dapat mengganggu jalannya perusahaan (Robbins, 2008).

Tingginya *turnover* karyawan pada perusahaan dapat dinilai dari seberapa besar *Turnover Intention* yang dimiliki karyawan suatu organisasi atau perusahaan. Maertz dan Campion (1998) menjelaskan identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk pindah (*Turnover intention*) karyawan menjadi suatu hal

yang penting untuk dipertimbangkan dan menjadi suatu hal yang efektif untuk menurunkan *turnover* karyawan yang sebenarnya.

*Turnover* karyawan juga terjadi pada perusahaan perbankan PT Bank XYZ. PT Bank XYZ merupakan salah satu dari 5 bank terbesar di Indonesia dari segi asset yang dimiliki. PT Bank XYZ didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perusahaan No. 90 yang dibuat di hadapan Notaris di Jakarta tanggal 26 September 1955 dan diubah dengan akta dari Notaris yang sama No. 9 tanggal 4 November 1955. Sehubungan dengan diperolehnya persetujuan dari Bank Indonesia (BI) (sekarang Otoritas Jasa Keuangan) atas rencana penggabungan Bank ABC ke dalam Bank XYZ melalui surat Keputusan Gubernur BI No. 10/66/KEP.GBI/2008 tanggal 15 Oktober 2008 tentang “Pemberian Izin Penggabungan Usaha PT Bank ABC ke dalam PT XYZ”, serta dengan diterimanya surat Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-AH.01.10-22669 tanggal 22 Oktober 2008 penggabungan usaha efektif tanggal 1 November 2008. Pernyataan penggabungan usaha ini memperoleh surat pemberitahuan efektif dari Bapepam-LK melalui surat No. S-4217/BL/2008 tanggal 30 Juni 2008. Tanggal efektif penggabungan usaha dengan Bank Lippo ditetapkan pada tanggal 1 November 2008 berdasarkan Akta No. 9 tanggal 16 Oktober 2008 yang dibuat di hadapan Notaris.

Berdasarkan survei awal, terdapat data jumlah karyawan dalam hal ini pada karyawan bagian *Business Unit* dari PT. Bank XYZ di Surabaya yang menunjukkan

tingkat *turnover* karyawan yang cenderung mengalami peningkatan seperti terlihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Data Turnover Karyawan Tetap pada bagian BU**  
**PT. Bank XYZ di Surabaya**  
**Th 2016-2018 Mid Year**

Cabang	2016			2017			2018 Mid Year		
	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Resign	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Resign	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Resign
PS	45	2	-2	45	0	0	45	0	-1
T	32	3	0	35	1	0	36	0	-5
PC	9	2	-5	6	3	0	9	0	-2
MS	9	0	0	9	0	-2	7	0	-3
GRS	13	2	-2	13	0	-5	8	0	-2
DRM	18	2	-1	19	1	-3	17	0	-2
JH	18	3	-4	17	0	0	17	0	-1
PTC	18	3	-3	18	0	-5	13	0	-2
DIPO	18	2	-5	15	0	-3	12	0	-1
Jml Kry Akhir Tahun	<b>177</b>			<b>164</b>			<b>145</b>		

Sumber : Data Internal PT. Bank XYZ Surabaya.

Dari tabel 1.1 tersebut terlihat bahwa tingkat *turnover* karyawan BU (Business Unit) mengalami peningkatan dari tahun 2016 hingga tahun 2017.

Berdasarkan hasil informasi dari pihak HR alasan karyawan keluar dari perusahaan yakni karyawan diterima kerja di perusahaan yang lain, sedangkan alasan beban kerja yang di alami karyawan cukup berat merupakan informasi dari Business Unit sendiri, berdasarkan sedikit wawancara yang peneliti lakukan. Misalnya saja target yang diberikan perusahaan terlalu tinggi sehingga karyawan BU

harus rela kerja lembur, bahkan weekend apabila pekerjaan tersebut belum selesai mereka akan masuk demi tercapainya target dari perusahaan dan manajemen. Dari penjelasan karyawan bagian BU tersebut mengindikasikan adanya beban kerja berupa waktu kerja yang cukup tinggi sebagai seorang karyawan tetap bagian *Bussiness Unit* di PT Bank XYZ di Surabaya yang dapat memicu terjadinya stres kerja dan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Stres kerja yang timbul, lingkungan kerja serta menurunnya kepuasan kerja karyawan dapat memicu keinginan keluar atau *turnover intention* dari karyawan yang berimplikasi meningkatnya *turnover* karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas dengan memperhatikan beban kerja yang muncul dan data *turnover* karyawan yang berkelanjutan dari tahun 2016 hingga pertengahan tahun 2018, banyak karyawan bagian BU yang hanya bekerja kurang lebih satu tahun lalu kemudian keluar karena beban tersebut. Bahkan ada program rekrutmen dengan menggunakan system Development Program dengan berbagai pelatihan khusus serta kontrak yang apabila dalam kurun waktu kontrak tersebut karyawan melakukan wanprestasi, karyawan akan dikenakan penalty, akan tetapi program tersebut tetap tidak bisa menghalangi keinginan dari karyawan yang sudah tidak nyaman untuk keluar dari perusahaan. Hal tersebut tidak bisa tidak dipungkiri bahwa terdapat masalah pada PT. Bank XYZ di wilayah Surabaya yang apabila tidak ditangani secara serius akan berdampak negatif bagi kinerja PT. Bank XYZ ke depannya. Karyawan tersebut diduga sering

mengalami stres kerja dikarenakan tuntutan tugas yang terlalu banyak dan waktu kerja yang panjang. Berdasarkan hal tersebut permasalahan yang dikaji adalah bagaimana stres kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi kepuasan kerja di PT. Bank XYZ, di wilayah Surabaya dan pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di PT. Bank XYZ di wilayah Surabaya.

Sehubungan dengan munculnya *turnover intention*, karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan lebih produktif, memberikan kontribusi terhadap sasaran dan tujuan organisasi, dan pada umumnya memiliki keinginan yang rendah untuk keluar dari perusahaan (Harter, Schmidt, dan Hayes, 2002). Ketidakpuasan pekerja dapat menyebabkan hasil kerja yang tidak diinginkan misalnya pencurian, mencari pekerjaan sambilan dan dapat memunculkan keabsenan (*absenteeism*) (Roznowski dan Hulin, 1992). Ketidakpuasan karyawan juga cenderung memunculkan praktek tingkah laku penarikan diri dari pekerjaan seperti keluar dari perusahaan atau pengunduran diri dan mempertimbangkan kesempatan memperoleh pekerjaan yang lain (Samad, 2006).

Terdapat hubungan kepuasan kerja dengan *Turnover Intention* karena kepuasan kerja secara langsung terhubung dengan *turnover* karyawan (Putra dan Wibawa, 2015). Rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar (Rita, 2009). Kembali dipertegas oleh Samad (2006) bahwa kepuasan kerja yang rendah dari karyawan cenderung memunculkan praktek tingkah laku penarikan diri dari pekerjaan seperti keluar dari perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan yang tampak dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil pekerjaan dipengaruhi juga oleh kepuasan kerja. Jika karyawan memiliki kepuasan yang baik terhadap pekerjaannya maka hasil pekerjaan yang dilakukannya cenderung positif, sementara sebaliknya jika karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaannya maka hasil pekerjaan yang dilakukannya cenderung menurun (Robbins, 2008).

Stres secara langsung juga mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan dan memiliki kaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Di dalam perusahaan dengan tingkat produktivitas yang menurun, jumlah absensi karyawan yang tinggi dan tingkat keluar-masuk (*turnover*) karyawan menunjukkan bahwa tingkat stres karyawan cukup tinggi (Robbins, 2008). Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berkaitan dengan pekerjaan. Ketidakpuasan yang timbul dikarenakan efek psikologi dari stres. Penyebab-penyebab stres yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja dapat dicontohkan seperti ketidakjelasan job description, pekerjaan yang monoton, lingkungan yang kurang baik, dan seterusnya (Robbins, 2008).

Stres merupakan gejala-gejala dan tanda-tanda faal, perilaku, psikologikal, dan somatik, adalah hasil dari tidak/kurang adanya kecocokan antara orang dalam kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapannya) dan lingkungannya, yang mengakibatkan ketidakmampuannya unntuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif (Ashar, 2001).



Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi faktor stres. Interaksi tenaga kerja dengan pekerjaannya, dipengaruhi juga oleh interaksinya di luar lingkungan pekerjaannya, seperti rumah, dan lingkungan di luar perusahaan. Sumber stres yang menyebabkan seseorang bekerja tidak optimal hingga menyebabkan gangguan kesehatan, tidak hanya datang dari satu faktor stres saja melainkan dari beberapa faktor stres. Sebagian besar faktor stres muncul di saat manusia bekerja. faktor stres di dunia kerja memiliki peran yang besar terhadap kurang optimalnya atau jatuh sakitnya seseorang tenaga kerja (Ashar, 2001).

Dampak negatif dari stres dapat terjadi dalam bentuk respon biologis (demam, meningkatnya detak jantung), respon emosional (marah, depresi, frustrasi), meningkatnya kecelakaan di tempat kerja. Lebih jauh lagi stres dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja (job dissatisfaction), meningkatnya jumlah karyawan yang keluar (*turnover*), dan kehilangan tenaga kerja yang direkrut oleh perusahaan lain (Hemmington dan Smith, 1999). Pada penelitian Ruyter et. al. (2001) menyatakan stress kerja memiliki dampak yang negatif terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional, prestasi kerja, dan turnover. Hal ini sesuai dengan penelitian Jaramillo et. al. (2006) bahwa tingkat stres yang tinggi akan menurunkan job satisfaction, organizational commitment, dan meningkatkan *Turnover Intention*.

Penyebab stres kerja tidak hanya terdiri dari satu faktor saja, melainkan terdiri dari beberapa faktor, ada tiga kategori potensi stressor yaitu: faktor lingkungan, faktor organisasi, faktor individu. Stressor ditinjau secara individual

merupakan fenomena yang bertumpuk tumpuk, masing – masing karyawan jika ditinjau secara individu, penyebab stresnya memiliki perbedaan dan penyebab stres tidak hanya ditinjau dari satu sisi saja. Konsekuensi terjadinya stres dapat dibagi kedalam tiga kategori umum yaitu gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Gejala stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, dan tingkat keluar-masuknya karyawan, kebiasaan makan, meningkatnya merokok dan konsumsi alkohol, bicara cepat, gelisah dan gangguan tidur (Robbins, 2008).

Untuk mengatasi hal tersebut para karyawan membutuhkan suatu bentuk dukungan sosial (*social support*) (baik itu dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga) maupun dalam suatu pendekatan dan pembinaan konseling yang dilakukan perusahaan guna mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh para karyawan ditempat kerja sehingga nantinya para karyawan tersebut dapat mengelola stres kerjanya dengan baik dan dapat memberikan dampak yang positif kepada para karyawan (meningkatnya kepuasan kerja, produktivitas, maupun kinerja karyawan) dan perusahaan (rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan, pergantian karyawan, dan sebagainya).

Parasuraman, Greenhouse dan Gransrose (1992) mengartikan dukungan sosial sebagai tersedianya hubungan sosial, baik yang berasal dari atasan, rekan kerja maupun keluarga. Dukungan sosial diperlukan karyawan untuk mengurangi terjadinya stres kerja. Dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan kerja itu sendiri, yaitu rekan kerja dan atasan, serta berasal dari luar lingkungan kerja seperti

keluarga dan juga teman. Dalam Deeter dan Ramsey (1997), seseorang memiliki dukungan sosial yang baik maka dia dapat meredam stress yang terjadi dalam pekerjaan mereka. Sehingga apabila seorang karyawan memiliki dukungan sosial yang tinggi maka akan mengelola stres kerja yang dihadapi dengan baik dan memandang stres kerja dengan cara yang berbeda sehingga dapat memberikan dampak yang positif terhadap karyawan.

Sebagian besar perusahaan pernah diwarnai dengan fenomena *turnover*. Perpindahan karyawan merupakan suatu fenomena yang turut mewarnai industri perbankan. Dalam rangka meningkatkan loyalitas dan jumlah konsumennya dari persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan, bank bukan hanya perlu untuk memberikan produk-produk yang menarik dan mengedepankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya. Namun, bank juga perlu meningkatkan kualitas melalui peningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki. Meski demikian, perlu dipahami bahwa industri perbankan merupakan industri dengan lingkungan kerja yang dianggap memiliki potensi stres kerja tinggi. Tuntutan kerja yang melebihi kapasitas waktu yang dimiliki, tekanan yang besar, dan pekerjaannya yang penuh tantangan merupakan faktor yang dianggap sebagai sumber penyebab terjadinya stres kerja di kalangan karyawan industri perbankan. Hal itulah yang menyebabkan tingkat *turnover* industri perbankan tinggi.

Atas dasar berbagai permasalahan dan uraian yang ada di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Stres Kerja Dan Dukungan Sosial

Terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel Intervening (Studi pada Karyawan bagian *Bussiness Unit* PT. Bank XYZ di Surabaya)”.  
(Studi pada Karyawan bagian *Bussiness Unit* PT. Bank XYZ di Surabaya)”.  
(Studi pada Karyawan bagian *Bussiness Unit* PT. Bank XYZ di Surabaya)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah penelitian tersebut maka pertanyaan penelitian yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya ?
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya ?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya ?
4. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya ?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya ?
6. Apakah terdapat pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussines Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening* ?
7. Apakah terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussines Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening* ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussiness Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Dukungan Sosial terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussines Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening*.
7. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh stress kerja terhadap *Turnover Intention* karyawan *Bussines Unit* pada Bank XYZ kota Surabaya melalui Kepuasan Kerja sebagai variabel *intervening*.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Praktis**

Bagi peneliti, manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah bahwa hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan dimanfaatkan bagi semua pihak yang terkait dengan persoalan *turnover intention* di dunia perbankan khususnya PT Bank XYZ di wilayah Surabaya. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan masukan bagi semua pihak terkait demi peningkatan hasil dan meminimalisir kasus *turnover* di dunia perbankan khususnya PT Bank XYZ di wilayah Surabaya sebagai lokasi penelitian.

### **1.4.2. Manfaat Akademis**

Manfaat akademis yang diharapkan yaitu bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan terkait dengan persoalan *turnover intention* dan semua faktor penyebabnya, terutama di dunia perbankan. Hasil penelitian ini juga bisa menjadi salah satu rujukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang serupa dengan persoalan penelitian ini,

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan dalam penulisan tesis ini dapat lebih terarah dan sistematis maka akan dibagi dalam 6 (enam) bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Merupakan bagian pengantar dan menjelaskan tentang latar belakang penelitian sebelum memasuki pokok permasalahan dalam tesis. Dalam bab ini mencakup latar

belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini terdiri dari konsep-konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian untuk menganalisa rumusan masalah yang ada.

## BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan mengenai pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, prosedur penentuan sampel, uji kualitas data, dan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis.

## BAB IV : Gambaran Umum Objek Penelitian

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum obyek penelitian yang meliputi sejarah singkat, lini bisnis, misi, visi, tujuan dan struktur organisasi

## BAB V : Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi uraian-uraian deskripsi hasil penelitian beserta pembahasan dari hasil penelitian.

## BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian terakhir dari penelitian yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini khususnya.