

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset penting bagi keberhasilan suatu organisasi, terutama di sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Dalam era globalisasi yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, dunia usaha mengalami perubahan yang signifikan, baik dari sisi operasional maupun manajerial. Perusahaan dituntut untuk lebih adaptif, inovatif, dan produktif agar mampu bersaing dan bertahan dalam iklim persaingan yang semakin kompetitif. Di tengah perubahan tersebut, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi semakin sentral dan strategis. Keberhasilan suatu organisasi, tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi atau besarnya modal, namun sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawan yang menjalankan operasional sehari-hari.

Indrasari (2017) menyebutkan bahwa kinerja karyawan ialah seperangkat hasil yang dicapai serta merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Sedangkan Dessler (2018) berpendapat mengenai kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan kedua pendapat para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu hasil baik berupa kualitas maupun kuantitas yang diperoleh karyawan, sehingga dapat dijadikan suatu tolak ukur dalam mencapai hasil

yang diinginkan.

Wijaya (2016) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang termasuk adalah gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja. Faktor internal dan eksternal juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor internal termasuk gaya kepemimpinan, kemampuan berdasarkan pengetahuan dan keterampilan, kepuasan kerja, dan juga motivasi kerja. Sedangkan faktor eksternal termasuk lingkungan kerja dan situasi kerja. (Rahayu dan Ruhamak, 2018).

Karyawan akan bekerja dengan produktif tergantung pada disiplin kerja, motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan, tekanan- tekanan sosial dan perubahan-perubahan yang terjadi yang mempengaruhi kinerja karyawan. (Afiana dkk, 2023).

Rendahnya kinerja karyawan dalam suatu organisasi merupakan masalah yang banyak dijumpai dalam setiap organisasi. Rendahnya kinerja merupakan suatu cerminan dari ketidak keberhasilannya organisasi dalam mengembangkan karyawan yang sesuai dengan standar organisasi guna mencapai tujuan organisasi, ini akan menjadi ancaman serius bagi organisasi apabila karyawan tidak segera diperbaiki. Kinerja pada dasarnya merupakan suatu kontribusi yang diberikan oleh karyawan pada organisasi dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang disajikan. Kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari suatu organisasi, dimana kinerja menentukan tingkat keberhasilan dari jalannya suatu organisasi dari tahun ke tahun yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan sesuai standar kerja yang telah ditetapkan.

Salah satu perusahaan milik negara yang memiliki peran strategis

dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional adalah Perusahaan Umum Jaminan Kredit Indonesia (Perum Jamkrindo). Perum Jamkrindo Syariah, sebagai unit yang bergerak di bidang penjaminan pembiayaan berbasis prinsip syariah, hadir untuk memberikan jaminan terhadap pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang mengajukan pembiayaan di lembaga keuangan syariah. Dalam menjalankan tugasnya, cabang Padang sebagai salah satu unit operasional di bawah Perum Jamkrindo Syariah, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan optimal kepada mitra dan masyarakat. tantangan dalam pengelolaan sumber daya manusia tidak dapat dihindarkan.

Berdasarkan data Jamkrindo Syariah Cabang Padang tahun 2025, jumlah karyawan sebanyak 30 orang terbagi ke dalam enam divisi dengan fungsi yang saling melengkapi. Divisi-divisi utama mencakup SDM dan Umum yang memiliki 6 karyawan dan berperan dalam pengelolaan sumber daya internal, serta Analisis Risiko Kepatuhan dengan 2 karyawan yang bertugas menjaga penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap regulasi syariah.

Selanjutnya, terdapat beberapa divisi yang mendukung operasional inti, seperti Pemasaran Pinjaman Tunai dengan 5 karyawan dan Pemasaran Pinjaman Tidak Tunai dengan 6 karyawan yang berfokus pada

pengembangan produk penjaminan berbasis tunai maupun non-tunai. Selain itu, terdapat Divisi Subrogasi dengan 6 karyawan yang menangani proses pengalihan hak penagihan, serta Divisi RM Klaim dengan 5 karyawan yang berfungsi memastikan penyelesaian klaim berjalan tepat waktu dan sesuai ketentuan.

Dari pembagian struktur organisasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Jamkrindo Syariah Cabang Padang menerapkan sistem kerja yang terstruktur dan proporsional, dengan jumlah karyawan yang disesuaikan pada kebutuhan setiap divisi. Pembagian ini menunjukkan keseimbangan antara fungsi operasional, pemasaran, manajemen risiko, serta pengelolaan klaim dan subrogasi. Struktur ini juga mencerminkan upaya perusahaan dalam menjaga tata kelola yang baik, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta efektivitas dalam pelayanan produk penjaminan bagi nasabah, sehingga dapat menunjang keberlanjutan bisnis perusahaan.

**Tabel 1. 1 Data Karyawan Jamkrindo Syariah Padang Tahun 2025**

No.	Divisi	Jumlah Orang
1.	Analisis Resiko Kepatuhan	2
2.	Pemasaran Pinjaman Tunai	5
3.	Pemasaran Pinjaman tidak Tunai	6
4.	SDM dan Umum	6
5.	Subrogasi	6
6.	RM Klaim	5
Total		30

*Sumber: Jamkrindo Syariah Padang (2025)*

Indikator Tabel tersebut berisi komponen budaya perusahaan (corporate culture) yang terdiri dari enam aspek utama, yaitu *Performances*, *Empowering*, *Optimisme*, *Profesional*, *Look Around*, dan *Engagement*. Setiap aspek merepresentasikan nilai-nilai inti yang ingin ditanamkan perusahaan kepada seluruh karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari.

Masing-masing aspek memiliki tiga perilaku kunci (key behavior) yang menjelaskan bentuk nyata penerapan nilai budaya tersebut di tempat kerja. Misalnya, pada aspek *Performances*, perilaku kuncinya meliputi bekerja secara efektif dan efisien, menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik, serta memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Pada aspek *Empowering*, perilaku kuncinya menunjukkan dorongan untuk selalu antusias terhadap hal baru, mengembangkan potensi diri, dan mempersiapkan diri menjadi talenta unggul.

Sementara itu, aspek *Optimisme* berfokus pada kemampuan karyawan untuk memahami akar masalah, memberikan solusi yang mempertimbangkan risiko dan tata kelola yang baik, serta menjalankan solusi dengan memperhatikan kepentingan konsumen. Aspek *Profesional* menekankan pentingnya tanggung jawab terhadap kinerja, integritas, serta berpegang pada nilai moral dan etika. Aspek *Look Around* menggambarkan kepekaan terhadap perubahan dan kemampuan beradaptasi dengan kebutuhan serta perkembangan pasar. Terakhir, aspek *Engagement* menyoroti pentingnya kerja sama, koordinasi, dan keterbukaan dalam mencapai tujuan bersama.

Setiap aspek dan perilaku kunci diberi kolom nilai untuk



menggambarkan sejauh mana perilaku tersebut diterapkan, dan kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai total per aspek. Bagian akhir tabel menunjukkan jumlah keseluruhan nilai dari seluruh aspek yang dievaluasi.

Indikator ini menunjukkan bahwa karyawan dinilai tidak hanya dari sisi kinerja, tetapi juga dari sikap, integritas, dan kemampuan beradaptasi, sehingga mendukung pencapaian tujuan serta keberlanjutan kinerja perusahaan. Berikut penulis lampirkan indikator penilaian kinerja karyawan PT. Jamkrindo Syariah Padang

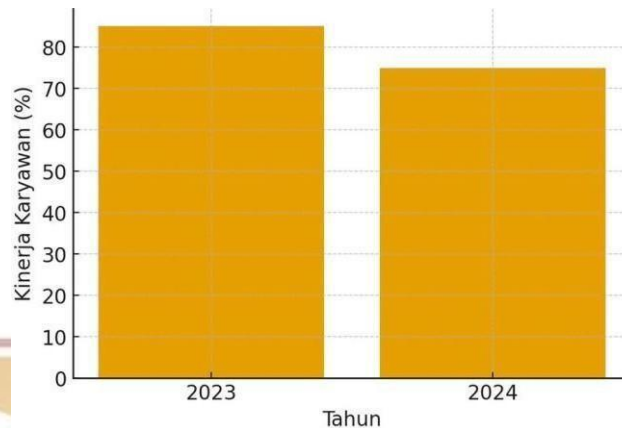
**Tabel 1. 2 Indikator Penilaian Kinerja Karyawan  
PT. Jamkrindo Syariah Padang**

No	Corporate Culture	Perilaku Kunci	Nilai Per Perilaku	Nilai
	A	B	C	d= $\sum c$
1.	<i>Performances</i>	1. Melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien untuk mendapatkan kualitas terbaik	1	3
		2. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik	1	
		3. Memberikan kontribusi terbaik bagi Perusahaan	1	
2.	<i>Empowering</i>	1. Selalu antusias terhadap hal baru	1	3
		2. Terus menumbuhkan kembangkan potensi diri ke arah lebih baik	1	
		3. Mempersiapkan diri untuk menjadi talenta terbaik	1	

No	Corporate Culture	Perilaku Kunci	Nilai Per Perilaku	Nilai
	A	B	C	d= Σc
3.	Optimisme	1. Memahami akar permasalahan untuk menemukan Solusi	1	3
		2. Memberikan solusi dengan memperhatikan risiko, prinsip kehati-hatian, dan tata kelola perusahaan yang baik	1	
		3. Mampu menjalankan solusi dengan tetap memperhatikan kepentingan konsumen	1	
4.	Profesional	1. Bertanggung jawab terhadap kinerja dan pencapaian target Perusahaan	1	3
		2. Menjunjung tinggi integritas dan mengutamakan kepentingan Perusahaan	1	
		3. Berpegang teguh terhadap nilai moral, etika, dan spiritual	1	
5.	Look Around	1. Peka terhadap perubahan	1	3
		2. Paham dan tanggap akan kebutuhan pasar	1	
		3. Menyesuaikan diri mengikuti perkembangan Pasar	1	
6.	Engagement	1. Siap berkoordinasi dan bekerjasama untuk mencapai tujuan Perusahaan	1	3
		2. Memanfaatkan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama	1	
		3. Terbuka dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan dan kepentingan yang lebih besar	1	
Total				18/18

Sumber: Jamkrindo Syariah (2025)

**Tabel 1. 3 Data Kinerja Karyawan PT. Jamkrindo Syariah Padang  
Tahun 2023- 2024**



*Sumber: Jamkrindo Syariah (2025)*

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan perkembangan kinerja karyawan PT Jamkrindo Syariah Kota Padang pada tahun 2023 dan 2024. Secara visual terlihat bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan, di mana nilai kinerja pada tahun 2023 berada pada angka sekitar 85%, kemudian menurun menjadi sekitar 75% pada tahun 2024. Penurunan ini mengindikasikan bahwa target kinerja yang telah ditetapkan perusahaan tidak dapat dicapai secara optimal pada tahun berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Dede Jovie Andra selaku pihak Divisi Pemasaran Non Cash Loan PT Jamkrindo Syariah Cabang Padang pada tanggal 14 Agustus 2025, beliau menyampaikan bahwa masih terdapat karyawan yang datang terlambat masuk kerja, bahkan sebagian terlihat pulang lebih awal atau keluar masuk kantor pada jam kerja. Selain itu, beberapa pekerjaan juga masih diselesaikan



melewati batas waktu yang telah ditentukan sehingga menghambat kelancaran pencapaian target kerja. Beberapa karyawan dinilai belum sepenuhnya berkomitmen untuk memberikan hasil kerja terbaik, sehingga kontribusi yang diharapkan dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan belum optimal.

Untuk memperkuat pernyataan tersebut, peneliti juga membagikan pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Berikut peneliti lampirkan hasil dari pengisian kuesioner kepada beberapa karyawan yang ada pada PT. Jamkrindo Syariah Padang.

**Tabel 1. 4 Pertanyaan Responden Karyawan**

No	Pertanyaan	Karyawan 1	Karyawan 2	Karyawan 3
1	Apakah anda mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, berkualitas, dan sesuai target yang di terapkan.	Tidak	Ya	Tidak
2	Apakah pelatihan yang anda terima sesuai dengan kebutuhan pekerjaan anda dan meningkatkan kemampuan kerja anda.	Tidak	Tidak	Ya
3	Apakah anda merasa terdorong untuk bekerja lebih baik karena adanya penghargaan, tantangan, atau tujuan kerja yang jelas.	Tidak	Tidak	Tidak
4	Apakah anda secara konsisten mematuhi aturan dan tanggung jawab kerja tanpa perlu pengawasan langsung.	Ya	Tidak	Tidak

*Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)*

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap tiga orang karyawan PT Jamkrindo Syariah Cabang Padang, diperoleh gambaran bahwa

kinerja karyawan masih belum optimal. Hal ini terlihat dari jawaban karyawan terkait penyelesaian pekerjaan tepat waktu dan sesuai target, di mana dua dari karyawan menyatakan belum mampu melaksanakannya dengan baik. Dari sisi pelatihan, sebagian besar karyawan menilai pelatihan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, sehingga peningkatan keterampilan kerja belum tercapai secara maksimal. Selanjutnya, motivasi kerja karyawan juga menunjukkan hasil yang rendah, karena ketiga karyawan menyatakan tidak terdorong untuk bekerja lebih baik meskipun ada penghargaan, tantangan, maupun tujuan kerja yang jelas. Pada aspek disiplin kerja, hanya satu orang karyawan yang merasa mampu menjalankan aturan dan tanggung jawab kerja secara konsisten tanpa pengawasan, sementara dua lainnya masih membutuhkan kontrol dari atasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada perusahaan ini belum maksimal, yang dipengaruhi oleh pelatihan, motivasi, dan disiplin kerja.

Pelatihan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan dalam pengembangan SDM. Martins (2021) menjelaskan bahwa pelatihan adalah proses terstruktur untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan agar dapat bekerja lebih efektif. Artinya, pelatihan tidak hanya sekadar memberikan materi, tetapi juga dirancang secara sistematis agar karyawan mampu menguasai kemampuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan mereka. Dalam konteks organisasi modern, pelatihan menjadi salah satu cara penting untuk mengatasi kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan. Melalui pelatihan, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawannya tidak hanya menguasai keterampilan teknis, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan metode kerja baru. Dengan

demikian, pelatihan yang baik akan berdampak pada peningkatan efektivitas kerja individu, produktivitas tim, serta kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Selain pelatihan kerja, motivasi kerja juga tidak kalah penting. Maswar (2020) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah kekuatan yang mendorong individu untuk memberikan kemampuan terbaiknya—baik berupa tenaga, keahlian, maupun waktu—untuk melaksanakan tugas dan mencapai tujuan organisasi. Artinya, motivasi menjadi faktor penggerak utama yang menentukan apakah seorang karyawan akan bekerja dengan sungguh-sungguh atau sekadar menjalankan rutinitas. Motivasi kerja dapat bersumber dari faktor internal (seperti kebutuhan, ambisi, dan kepuasan pribadi) maupun faktor eksternal (seperti penghargaan, gaji, lingkungan kerja, dan dukungan pimpinan). Apabila motivasi tinggi, karyawan akan menunjukkan sikap proaktif, tanggung jawab, serta kesediaan untuk bekerja melebihi standar minimum. Sebaliknya, motivasi rendah akan terlihat dari perilaku karyawan yang bekerja seadanya, kurang inisiatif, sering menunda pekerjaan, atau tidak bersemangat mengikuti kegiatan pengembangan diri.

Disiplin kerja menjadi fondasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang tertib, produktif, dan kondusif. Mangkunegara (2021) juga menjelaskan bahwasanya disiplin kerja adalah kondisi yang terbentuk dari perilaku karyawan yang menunjukkan kepatuhan, ketaatan, kesetiaan, keteraturan, serta ketertiban terhadap aturan organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Artinya, disiplin kerja tidak hanya sekadar hadir tepat waktu atau

mengikuti perintah atasan, tetapi juga mencakup sikap konsisten dalam menjalankan tugas, mematuhi norma yang berlaku, serta menjaga loyalitas terhadap organisasi. Disiplin akan tercermin dalam kebiasaan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, menaati prosedur kerja, serta bersikap profesional meskipun tidak diawasi langsung.

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tetap pada Karyawan Jamkrindo Syariah Kota Padang”*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Jamkrindo Syariah Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Jamkrindo Syariah Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Jamkrindo Syariah Kota Padang?

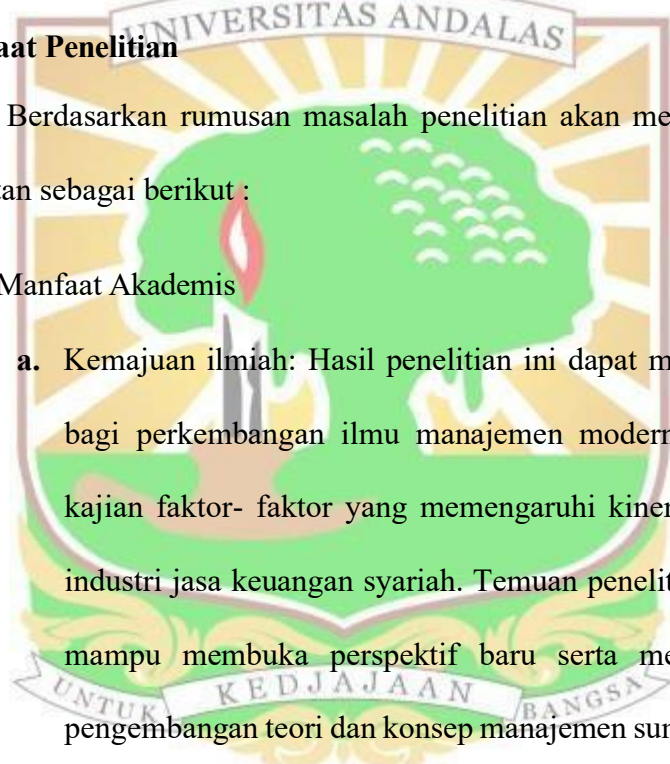
### 1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada karyawan JamKrindo Syariah Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Jamkrindo Syariah Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada karyawan tetap Jamkrindo Syariah Kota Padang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian akan membahas manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
  - a. Kemajuan ilmiah: Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan bagi perkembangan ilmu manajemen modern, terutama dalam kajian faktor- faktor yang memengaruhi kinerja karyawan pada industri jasa keuangan syariah. Temuan penelitian ini diharapkan mampu membuka perspektif baru serta menjadi dasar bagi pengembangan teori dan konsep manajemen sumber daya manusia yang lebih relevan dengan konteks lokal.
  - b. Peneliti di masa depan: Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan pijakan awal untuk penelitian berikutnya. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, kompensasi, atau lingkungan kerja,





memperluas objek penelitian ke perusahaan lain, serta menggunakan metode yang berbeda, misalnya pendekatan kualitatif atau kombinasi (mixed methods) agar hasilnya lebih komprehensif.

## 2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan : hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia secara menyeluruh. Melalui hasil penelitian ini, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas program pelatihan, memperkuat sistem motivasi kerja, serta menegakkan kedisiplinan sehingga kinerja karyawan dapat lebih optimal dan selaras dengan target perusahaan.

b. Bagi karyawan : penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya pelatihan, motivasi, dan disiplin kerja dalam menunjang produktivitas. Dengan meningkatnya kesadaran tersebut, diharapkan karyawan mampu mengembangkan kompetensi dan semangat kerja, serta lebih taat terhadap aturan perusahaan demi tercapainya target kinerja.

c. Bagi pemerintah : penelitian ini dapat memberikan masukan terkait pentingnya peningkatan kualitas sumber daya manusia pada lembaga penjaminan syariah. Dengan kinerja karyawan yang lebih optimal, Jamkrindo Syariah diharapkan mampu mendukung program pemerintah dalam memperluas akses pembiayaan bagi

UMKM, serta berkontribusi terhadap penguatan ekosistem keuangan syariah di Indonesia.

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian kali ini, sedapat mungkin menjauhi kekacauan dan perkembangan dalam penelitian ini maka peneliti mengambil lingkup penelitian pada Jamkrindo Syariah kota Padang. peneliti mengambil variabel Kinerja Karyawan (Y), Pelatihan (X1), Motivasi Kerja (X2), Disiplin Kerja (X3).

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian sangat penting, oleh karena itu peneliti membuat sistematika penelitian sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

- a. Latar belakang, berisikan penjelasan dari peneliti mengapa memilih tema penelitian ini dan gejala atau fenomena yang diangkat pada penelitian ini.
- b. Rumusan masalah, pertanyaan yang timbul berdasarkan latar belakang yang telah disusun
- c. Tujuan penelitian, menyebutkan niat peneliti dalam bentuk poin yang ingin diperoleh dari penelitian yang akan dijalankan dengan menghubungkan dengan rumusan masalah yang dipaparkan.
- d. Manfaat penelitian, dampak yang ingin dicapai setelah penelitian ini selesai secara praktis maupun secara teoritis.

## BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Bagian ini memuat penjelasan teori serta penelitian terdahulu yang penting bagi variabel penelitian dan rumusan masalah. Penjelasan tersebut akan membuka jalan bagi perumusan hipotesis dan pengembangan kerangka penelitian. Landasan teoritis, tinjauan penelitian terdahulu, pembuatan hipotesis, dan kerangka penelitian semuanya termasuk dalam studi literatur ini.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan penjelasan dan uraian mengenai pendekatan, data, alat ukur dan cara yang digunakan untuk menyelesaikan rumusan masalah penelitian. pada metode penelitian dirangkum dalam beberapa poin-poin, yakni:

- a. Desain penelitian, menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan dan alasan pemilihan pendekatan tersebut
- b. Populasi, sampel dan *sampling*, yakni menjelaskan unit analisis yang digunakan dan alasan pemilihan. Serta menjelaskan metode penentuan sampel dan juga tahap dalam penggunaan mengambil sampel
- c. Data serta cara untuk mengumpulkan data, yakni menjelaskan data seperti apa yang digunakan dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data tersebut.
- d. Definisi operasional, menjelaskan variabel-variabel yang digunakan. Sehingga dapat ditentukan alat ukur, item pertanyaan, indikator, dan skala yang jelas.

- e. Teknik analisis, yaitu menjelaskan alat dan cara yang dipakai dalam analisis suatu data yang akan diolah.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Menjelaskan karakteristik dari responden melalui tabel maupun grafik.

Kemudian menjelaskan hasil uji hipotesis dengan alat analisis yang digunakan. Setelah itu menjelaskan mengenai hasil yang diperoleh dan membandingkan dengan penelitian terdahulu.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini terdiri dari kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran.

- a. Kesimpulan, yaitu berisikan pendapat peneliti yang didasarkan kepada hasil dan pembahasan yang dapat menjawab permasalahan judul penelitian.
- b. Implikasi, yaitu penjelasan mengenai manfaat hasil penelitian oleh pihak-pihak yang membutuhkan.
- c. Keterbatasan penelitian, yaitu uraian mengenai kekurangan yang disadari peneliti sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian.
- d. Saran, yaitu saran peneliti untuk penelitian dimasa akan datang

