

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting baik secara perorangan ataupun kelompok, dan sumber daya manusia merupakan salah satu pegerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju tnundumya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan karyawannya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Mengingat begitu pentingnya sumber daya manusia, maka perusahaan perlu memperhatikan karyawannya untuk disiplin dalam menjalankan tugas dan fungsinya disiplin dalam suatu pekerjaan merupakan kehendak dan keadilan karyawan untuk memenuhi dan menaati segala peraturan dan ketentuan - ketentuan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan demikian disiplin kerja yang tinggi, maka tugas dan pekcraannya akan lebih selesai lebih cepat dan baik.

Dewasa ini tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat sehingga aktivitas suatu perusahaan harus diselaraskan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para karyawan agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan hasil. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh karyawannya.

Dalam penelitian ini, penulis memilih PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa perbaikan dan perawatan alat keselamatan kapal laut seperti *Inflatable Liferaft - Lifeboat General Trade - Marine Supplier - Repair Rubber Boat Fire Extinguisher & Co2 Fix System Service And Safety Equipment Supply*, PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung berdiri pada tanggal 27 Juli 2010 dan beralamatkan di Jalan Raya Tj. Senang, Kec. Tj. Senang, Kota Bandar Lampung, Lampung 35136. PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 39 Karyawan pada tahun 2021.

Tabel 1.1
Struktur Organisasi PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung

Karyawan	Jumlah (Orang)
Direktur	1
Manager	1
Supervisor	1
Karyawan Bagian Office	
General Affair	2
Keuangan	4
IT Suport	2
Administrasi	5
Oprasional Mekanik	15
Marketing	5
Karyawan Bagian Umum	
Security	2
Driver	1
Office Boy	3
Jumlah	42

Perusahaan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung memiliki permasalahan pada penurunan kinerja karyawan, oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan sehingga kecenderungan terjadinya penurunan kinerja dapat ditekan. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen. Kinerja sangat diperlukan baik termasuk dukungan dari para karyawan, karena karyawan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh konsumennya.

Motivasi kerja dan lingkungan kerja sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidaklah mencapai hasil yang baik apabila pemberian motivasi dan lingkungan kerja yang diterapkan kurang baik, karena motivasi itu sendiri merupakan suatu kebutuhan dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi membuat dirinya merasa senang dan memperoleh kepuasan tersendiri dalam pekerjaannya, seorang karyawan akan lebih berusaha untuk mendapatkan hasil yang maksimal dengan semangatnya yang tinggi, serta selalu berusaha mengembangkan tugas dan dirinya. Sedangkan lingkungan kerja fisik juga dikatakan baik jika karyawan tersebut bisa bekerja dengan aman dan nyaman dan akan meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Sedangkan lingkungan kerja fisik yang tidak baik akan berdampak pada semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan menurunkan kinerjanya dalam menyelesaikan tugas.

Kinerja karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik perusahaan atau organisasi secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja

karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan organisasi atau perusahaan. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai. Mangkunegara (2017:67) kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Masalah tentang kinerja karyawan merupakan masalah yang perlu diperhatikan organisasi, karena kinerja karyawan akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas organisasi dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Oleh karena itu memiliki sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas sangat dibutuhkan agar tujuan organisasi dapat tercapai dan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Apabila sumber daya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik.

Data penilaian kinerja PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja dari karyawan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung. Berikut Ini Tabel 1.1 Merupakan Data penilaian kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung.

Tabel 1.2

Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung

No.	Aspek Penilaian %	Katagori	Nilai
1	Kepuasan Pelanggan		
	<ul style="list-style-type: none"> • Lost Customer Analysis • Keluhan dan Saran • Pelayanan 	Sangat Baik	91-100
		Baik	76-90
		Cukup	65-75
		Kurang	51-64
Buruk		<50	
2	Ketepatan Waktu Penyelesaian		
	<ul style="list-style-type: none"> • On Time Dalam Menyelesaikan Pekerjaan 	Sangat Baik	91-100
		Baik	76-90
		Cukup	65-75
		Kurang	51-64
Buruk		<50	
3	Kualitas Individu		
	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas hasil pekerjaan • Cepat dan Tepat • Tanggung jawab 	Sangat Baik	91-100
		Baik	76-90
		Cukup	65-75
		Kurang	51-64
Buruk		<50	
4	Kemampuan Kerja Sama		
	<ul style="list-style-type: none"> • Toleransi • Komunikasi • Adaptasi • Kerja Sama Team 	Sangat Baik	91-100
		Baik	76-90
		Cukup	65-75
		Kurang	51-64
Buruk		<50	
5	Kehadiran		
	<ul style="list-style-type: none"> • Disiplin • Pemahaman Terkait SOP 	Sangat Baik	91-100
		Baik	76-90
Cukup		65-75	

		Kurang	51-64
		Buruk	<50

Tabel 1.1 merupakan standar penilaian kinerja karyawan yang di lakukan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan karyawan, faktor penilaian kinerja di PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung terdiri dari Kepuasan Pelanggan, Ketepatan Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kemampuan Kerja Sama.

Tabel 1.3

Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung Tahun 2021

Kriteria Penilaian	Bobot Pencapaian 2020 (%)	Bobot Pencapaian 2021 (%)
1. Kepuasan Pelanggan	88	69
2. Ketepatan Waktu Penyelesaian	95	65
3. Kualitas Individu	83	78
4. Kemampuan Kerja Sama	89	70
5. Kehadiran	77	63
Total	86 (Baik)	69 (Cukup)

Sumber: PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung, (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 data tersebut menjelaskan bahwa kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung pada tahun 2020 masuk dalam kategori baik dengan presentase 86% dan pada tahun 2021 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 69%. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung dalam kategori cukup baik namun kurang maksimal, terlihat dari penilaian di tahun 2021 kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung mengalami penurunan penilaian yang cukup signifikan.

Berdasarkan penjelasan Supervisor PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung mengenai data diatas. Supervisor mengatakan penyebab terjadinya penurunan kinerja karyawan karenakan, karyawan mulai malas malasan dalam berkerja terlihat dari banyak karyawan yang datang terlambat, tidak masuk kerja tanpa keterangan dan istirahat terlalu lama dan juga kurang baik kerja sama dan hubungan sesama karyawan dan masih kurangnya wawasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sehingga berdampak kepada banyak terjadinya komplain yang dilayangkan konsumen yang disebabkan karena keterlambatan penyelesaian pekerjaan dari waktu yang telah ditetapkan. Hal tersebut berdampak kepada ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan jasa perbaikan alat kapal perusahaan ini.

Tabel 1.4

Data Absensi Karyawan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung Tahun 2021

Tahun 2021	Jumlah Karyawan	Karyawan Datang Terlambat	Karyawan Tidak Masuk Kerja Tanpa Keterangan
Januari	39 Karyawan	8 %	28 %
Februari	39 Karyawan	10 %	13 %
March	39 Karyawan	20 %	8 %
April	39 Karyawan	36 %	20 %
May	39 Karyawan	18 %	18 %
June	39 Karyawan	20 %	15 %
July	39 Karyawan	15 %	5 %
Agust	39 Karyawan	5 %	5 %
September	39 Karyawan	26 %	8 %
October	39 Karyawan	18 %	15 %
November	39 Karyawan	24 %	33 %
Desember	39 Karyawan	20 %	15 %
Total		18 %	15 %

Sumber: PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung, (2022)

Semakin rendahnya kinerja karyawan, akan berdampak negatif kepada perusahaan dan semakin menurunnya tingkat kepercayaan konsumen kepada perusahaan tersebut, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan sebuah organisasi, atasan haruslah memberikan perhatian yang lebih terhadap bawahan - bawahannya. Para atasan harus memperhatikan apa keinginan dan kebutuhan karyawannya.

Dalam melaksanakan kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.

Faktor utama penyebab Kinerja adalah Motivasi Ekstrinsik. Seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor motivasional dan faktor hygiene. Faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik sedangkan faktor hygiene adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik. Suwanto (2011:175) Motivasi Ekstrinsik merupakan langkah langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuannya, memenuhi sasarnya serta mendapatkan penghargaan atau menyelesaikan deadline yang dimilikinya. motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang dari luar, karena Motivasi merupakan suatu kekuatan yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan suatu perbuatan, termasuk bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang di lakukan terhadap karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung, mereka memiliki permasalahan terkait Motivasi Ekstrinsik, dimana pemberian gaji dan insentif yang diberikan perusahaan masih belum sesuai dengan keinginan karyawan, dimana karyawan yang lebih lama berkerja menerima gaji dan isentif yang sama sedangkan disisi lain mereka harus mengajarkan karyawan baru cara menyelesaikan pekerjaan, kurang apresiasi dari atasan jika melakukan tugas dimana atasan tidak memberikan pujian kepada karyawan yang melakukan tugas dengan baik, akan tetapi jika mereka mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan perusahaan mereka mendapatkan umpan balik yang disampaikan dengan cara yang kurang baik dari atasan tanpa mendapatkan solusi atas permasalahan tersebut dan juga Memburuknya hubungan sesama karyawan karena adanya senioritas antara karyawan lama terhadap karyawan baru, sehingga membuat komunikasi sesama karyawan dan atasan menjadi kurang baik. Hal tersebut membuat banyak karyawan merasa motivasi yang diberikan atasan mereka kurang baik dan diduga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi Ekstrinsik yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya, sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan dalam diri karyawan di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu perusahaan dorongan itulah yang disebut motivasi.

Selain Motivasi Ekstrinsik, faktor lain yang mempengaruhi penurunan kinerja adalah lingkungan kerja fisik. Menurut Sedarmayanti (2009:49) Lingkungan kerja adalah semua faktor fisik, psikologis, sosial jaringan dan hubungan yang berlaku dalam organisasi dan terpengaruh terhadap karyawan. Lingkungan kerja didalam perusahaan dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau aspek pembentuk lingkungan kerja yang lebih terperinci. Adapun beberapa bagian tersebut adalah pelayanan karyawan, kondisi kerja, dan hubungan karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan. Lingkungan Kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan kerja fisik yang nyaman yang diciptakan oleh perusahaan akan mendorong efektivitas dari organisasi tersebut. Suatu perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya manusia yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Oleh karena itu, pimpinan harus memahami lingkungan tempat berlangsungnya usahanya dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai, dan mampu mengubah lingkungan itu untuk menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi karyawan.

Tabel 1.5

**Data Peralatan Kerja Karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar
Lampung Tahun 2021**

No	Peralatan	Jumlah Yang Tersedia	Jumlah yang Dibutuhkan
1	Komputer	3	6
2	Scanner	1	3

3	Mesin fotocopy	-	1
4	Compresor	3	6
5	Perkakas & Alat Teknik	3	7

Sumber : PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung, Tahun 2022

Tabel 1.5 mengenai data peralatan kerja PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung. Data tersebut menunjukkan masih belum terpenuhinya peralatan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan terkait permasalahan lingkungan kerja fisik yaitu karyawan merasa perusahaan kurang memenuhi kebutuhan mereka dalam berkerja yaitu minimnya peralatan kerja yang diberikan perusahaan, adanya alat kerja yang rusak tidak diperbaiki secara langsung oleh perusahaan mengakibatkan ketidak nyamanan karyawan dalam berkerja dan juga kurang kurangnya fasilitas yang tersedia seperti perusahaan tidak menyediakan kantin dan juga sarana ibadah. Hal ini sangat mengganggu kelancaran pelaksanaan kerja karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung dan menjadi indikasi mengenai kinerja karyawan yang belum optimal pada tahun 2021.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH MOTIVASI EKSTRINSIK DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BAHTERA BAHARI TEHNIK BANDAR LAMPUNG“**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung ?
2. Apakah terdapat Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung ?
3. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu pada PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung yang berjumlah 39 Karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Bahtera Bahari Teknik Bandar Lampung, yang beralamatkan di Tj. Senang, Kec. Tj. Senang, Kota Bandar Lampung, Lampung 35136.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jalan Tj. Senang, Kec. Tj. Senang, Kota Bandar Lampung, Lampung 35136.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2021 sampai dengan Maret 2022.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Motivasi Ekstrinsik, Lingkungan

Kerja Fisik dan Kinerja Karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.5.1 Bagi PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung

Perusahaan dapat memperoleh sumbangan pemikiran tentang Peran Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung.

1.5.2 Bagi IIB Darmajaya

Di harapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh Motivasi Ekstrinsik dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap kinerja karyawan PT. Bahtera Bahari Tehnik Bandar Lampung. Dan menambah refrensi perpustakaan jurusan manajemen sumber daya manusia IIB Darmajaya.

1.5.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dapat menambah masukan atau informasi bagi penelitian sejenis berikutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisis kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang lain, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi dalam penelitian skripsi.

LAMPIRAN

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau mempelajari atau memperjelas atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data-data tersebut dapat berbentuk gambar, tabel formulir, ataupun flowchart