

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Produktivitas kerja karyawan pada sebuah perusahaan merupakan masalah yang selalu hangat dan tidak ada habis-habisnya untuk dibahas. Permasalahan yang terkait dalam produktifitas juga merupakan isu strategis bagi perusahaan yang memprogram masalah sumber daya manusia. Banyak aspek intenal dan eksternal yang mendukung terciptanya produktivitas kerja yang efektif dan efisien dalam suatu perusahaan. Apalagi bila dikaitkan dengan masalah globalisasi yang melanda saat ini yang dampaknya sangat kita rasakan.

Salah satu indikator yang mempengaruhi dalam upaya meningkatkan produktivitas yang efektif dan efisien adalah kompensasi dan motivasi kerja yang diterapkan oleh pimpinan perusahaan. Produktivitas merupakan sikap mental yang mempunyai pandangan bahwa untuk kehidupan hari ini akan lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah lebih baik dari hari ini. Secara umum produktivitas adalah perbandingan atau rasio antara output dan input. Penggunaan rasio ini harus memperhatikan aspek karyawan (kualitas dan jumlah), aspek kepemimpinan (pengarahan dan pembinaan) maupun aspek sasaran kerja yang harus dicapai disamping kapasitas mesin pengelolanya (teknologi). Karena faktor manusia merupakan faktor produktivitas yang terpenting, maka dalam pengelolaannya pun harus berbeda dari faktor produksi yang lain. Para karyawan itu adalah manusia yang mempunyai pribadi yang beraneka ragam yang harus dihormati dan dihargai harkat dan martabatnya.

Persaingan pada penjualan mobil saat ini semakin tinggi karena kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, maka dari itu perusahaan saat ini harus memiliki sumber daya yang baik dan dapat memajukan perusahaan.

Setiap perusahaan atau badan usaha pada dasarnya didirikan untuk memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin, dari hasil proses produksinya. Produktivitas kerja akan benar dapat tercapai secara maksimal apabila semua tenaga kerjanya dapat bekerja secara efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan suatu kebijaksanaan pimpinan perusahaan dalam usahanya menggerakkan dan mengarahkan serta mengawasi tenaga kerja tersebut agar dapat bekerja lebih produktif sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan perusahaan. Pentingnya

memperhatikan produktivitas kerja karyawan sebab produktivitas perusahaan terletak di tangan karyawan pelaksana pekerjaan di perusahaan sebagai pengendalinya. Secara umum manajer sumber daya manusia bertanggung jawab atas tugas – tugas khusus sumber daya manusia, walaupun sebagian hilang karena di kerjakan oleh pihak lainnya.

Kecerdasan emosional dibutuhkan dalam menunjang produktivitas karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan dapat membangun hubungan dalam suatu organisasi. Karyawan yang sukses dalam berinteraksi dan berkarir adalah orang yang bagus dalam mengendalikan emosi dan semangat dalam bekerja. Kecerdasan emosional juga dapat menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan karena jika kecerdasan emosional seorang karyawan yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang di hadapinya dan akan menghasilkan produktivitas yang baik bagi perusahaan.

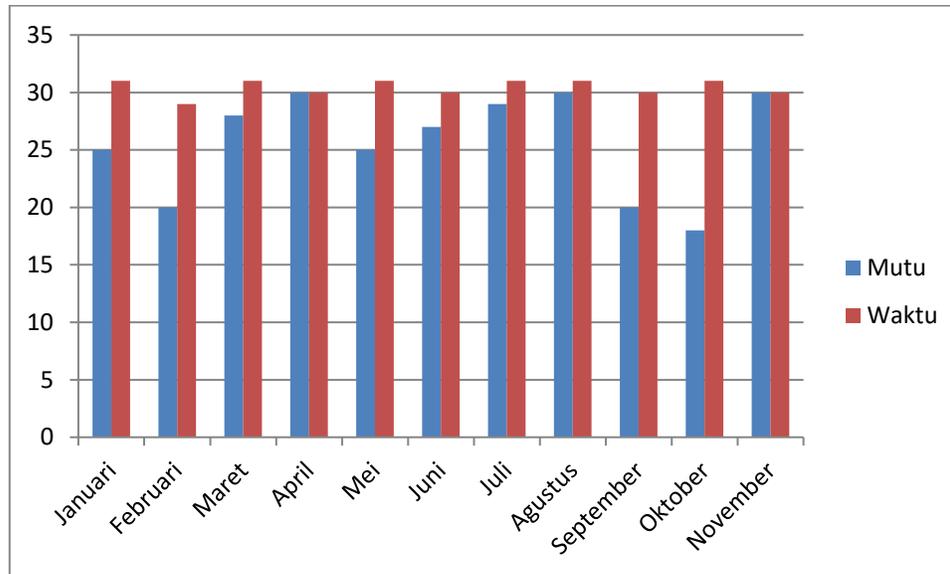
Setiap karyawan dalam suatu perusahaan pasti tidak luput dari permasalahan dengan produktifitas kerja karyawan. Hal ini karena kurangnya evaluasi bagi perusahaan dan karyawan sendiri sering terjadi tidak kesesuaian dikarenakan pihak yang memberikan penilaian, memberikan penilaian kerja tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Kunci untuk meningkatkan produktivitas organisasi atau perusahaan adalah dengan memastikan semua aktivitas sumber daya manusia yang mendukung usaha organisasi atau perusahaan yang terfokus dengan tingkat produktivitas, pelayanan dan kualitas kerja. Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan dalam pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan dari sumber daya manusia agar dapat tercapainya tujuan individu, organisasi dan perusahaan, Mangkunegara (2017:2). Upaya untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dalam hal ini adalah dengan pemberian kompensasi finansial yang sesuai keinginan dan hasil kerja karyawan sehingga karyawan merasa termotivasi dalam menjalankan pekerjaannya dan kondisi lingkungan kerja karyawan yang kondusif, aman dan nyaman, sehingga mendorong semangat kerja karyawan untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih efektif dan efisien.

Fenomena yang melatar belakangi penelitian ini adalah turunnya tingkat produktivitas kerja pada karyawan bagian marketing di PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung. Produktivitas karyawan pada PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung dapat dilihat melalui waktu target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berikut salah satu data yang menunjukkan produktivitas rendah yaitu pada bagian marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung, berikut adalah tabel penjualan terakhir karyawan PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung

Gambar 1.1
Data Hasil Pencapaian Karyawan (Target)
Bagian Marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung



Sumber: PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung (2021)

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas bahwa hasil penjualan pada PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung terdapat ketidak stabilan yang cukup signifikan setiap bulannya . Oleh karena itu pada kasus ini adanya pendugaan sementara bahwa dengan hasil penjualan karyawan yang relatif rendah menyebabkan ketidak stabil target yang diharapkan oleh perusahaan.

Produktivitas karyawan pada PT MNC Life Assurance Cabang Lampung dapat dilihat melalui waktu target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut data penurunan produktivitas karyawan periode Agustus-November 2021, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Penilaian Produktivitas Kerja Karyawan
PT MNC Life Assurance Cabang Lampung

| Bulan | Target | | Realialisasi | |
|-----------|--------|-------|--------------|-------|
| | Mutu | Waktu | Mutu | Waktu |
| Januari | 100% | 31 | 68,7% | 31 |
| Februari | 100% | 29 | 73,8% | 20 |
| Maret | 100% | 31 | 71,6% | 31 |
| April | 100% | 30 | 83,5% | 30 |
| Mei | 100% | 31 | 81,8% | 25 |
| Juni | 100% | 30 | 87,6% | 31 |
| Juli | 100% | 31 | 84,8% | 31 |
| Agustus | 100% | 31 | 60% | 31 |
| September | 100% | 30 | 65% | 20 |
| Oktober | 100% | 31 | 35% | 20 |
| November | 100% | 30 | 50% | 30 |
| Desember | 100% | 31 | 35% | 31 |

Sumber : PT MNC Life Assurance Cabang Lampung (2021)

Tabel 1.1 diatas bahwa hasil pencapain target yang telah ditentukan oleh PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung yang di dasarkan pada waktu terdapat ketidak tepatan yang dilakukan oleh karyawan sehingga membuat perusahaan mengalami penurunan target setiap bulannya.

Pada PT MNC Life Assurance Cabang Lampung di dapati masalah yaitu turun nya produktivitas kerja karyawan serta target yang menurun dari waktu yang ditentukan perusahaan. Sehingga diduga akibat kecerdasan emosional dan kreativitas kerja yang rendah, sehingga dapat mengakibatkan tidak terpenuhinya target yang diharapkan perusahaan.

Oleh karena itu penelitian ini akan menguji ulang penelitian – penelitian terdahulu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan kreativitas kerja terhadap produktivitas kerja khususnya pada karyawan bagian marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung. Individu yang mempunyai tingkat kecerdasan emosional yang baik dapat menjadi lebih terampil dalam menenangkan dirinya dengan cepat, lebih terampil dalam memusatkan suatu perhatian, lebih baik dalam berhubungan dengan orang lain, lebih cerdas, lebih mudah menerima perasaan-perasaan dan lebih banyak pengalaman dalam memecahkan suatu permasalahan sendiri.

Dalam menjalankan pekerjaan para karyawan bagian marketing pun dapat menjalin kerja sama dengan masyarakat dan rekan/krabat bahkan keluarga karyawan sebagai agen/mitra untuk membantu karyawan dalam mencari konsumen yang ingin melakukan peminjaman atau pembiayaan atas aguna kendaraan bermotor, mobil, serta sewa pembiayaan alat berat, tanah, rumah, mesin dan lain sebagainya. Karyawan bagian marketing pada PT MNC Life Assurance Cabang Lampung mempunyai tugas untuk memasarkan dan menawarkan pembiayaan kepada calon konsumen dan juga konsumen yang mempunyai riwayat pembayaran yang baik berdasarkan data base yang ditetapkan oleh perusahaan.

Oleh karena itu penelitian ini akan menguji ulang penelitian – penelitian terdahulu untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan kreativitas kerja terhadap produktivitas kerja khususnya pada karyawan bagian marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung. Kecerdasan emosional dibutuhkan dalam menunjang produktivitas karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan dapat membangun hubungan dalam suatu organisasi.

Karyawan yang sukses dalam berinteraksi dan berkarir adalah orang yang bagus dalam mengendalikan emosi dan semangat dalam bekerja. Kecerdasan emosional juga dapat menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan karena jika kecerdasan emosional seorang karyawan yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang di hadapinya dan akan menghasilkan produktivitas yang baik bagi perusahaan.

Membina hubungan dalam artian karyawan pada PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung dituntut mampu menyelesaikan permasalahan yang ada dalam setiap kondisi yang dihadapi karyawan juga karyawan diminta untuk lebih mudah bergaul dalam menjalankan suatu pekerjaannya. Sedangkan karyawan pada perusahaan ini belum mampu memberikan hal seperti hal yang harapkan perusahaan seperti kepintaran dalam berkomunikasi memasarkan produk assurance jiwa sehingga karyawan masih tidak dapat mencapai target yang di inginkan perusahaan. Seperti yang terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Program Pelatihan Karyawan Tahun 2018-2021
PT MNC Life Assurance Cabang Lampung

| Tahun | 2018-2021 | 2018-2021 |
|--------------------|------------------|------------------|
| Pelatihan Karyawan | 29 | 14 |

Sumber: PT. MNC Life Assurance Cabang Lampung (2021)

Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa perusahaan menetapkan kebijakan program pelatihan rutin bagi seluruh karyawan, dimana setiap program pelatihan telah diberikan kepada karyawan PT MNC Life Assurance Cabang Lampung untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi biaya karena waktu yang terbuang akibat kesalahan-kesalahan. Meningkatkan mutu hasil kerja. Namun adanya masalah dalam pelatihan ini bahwa setiap di adakan pelatihan tidak semua karyawan menghadiri nya bahkan di terapkan saat karyawan bekerja pada perusahaan.

Sehingga pada kasus ini adanya pendugaan sementara bahwa dengan kecerdasan emosional karyawan dalam mengatur dirinya sendiri dan membina hubungan dengan orang lain karyawan masih kurang dalam menerapkan pada pekerjaannya. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam keadaan tertekan,

bertindak sesuai etika dan berpegang pada prinsip. Kecerdasan emosional dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan untuk mencapai tujuan dengan tepat membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Penjelasan tersebut didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Barza Panzi (2019), Arianti Yuli (2019), Rajak Adnan (2019) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan sedangkan menurut penelitian Muhammad Rizal Fauzi (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

Sedangkan kebutuhan kreativitas semakin terasa dalam kehidupan dunia mana pun, baik dalam dunia perusahaan seperti menggunakan waktu luang untuk kegiatan yang bermanfaat sebagai pengembangan kemampuan, Karyawan tidak hanya dapat menghasilkan ide-ide baru, mereka juga dapat menemukan solusi untuk masalah saat ini dan memenuhi kesenjangan, menyebabkan perkembangan di tingkat organisasi dan juga karyawan dapat menemukan penggunaan baru untuk metode yang sudah ada atau bahkan penggunaan peralatan. Tanpa adanya sebuah kreativitas yang bermakna, maka akan membuat ketinggal yang jauh oleh perkembangan dunia yang dinamis. Sebagai contoh jika suatu produk perusahaan atau *entertainment* selalu monoton atau tidak ada kreativitas baru maka konsumennya akan semakin menghilang karena bosan sehingga menyebabkan beralihnya ke produk lainnya.

Apalagi dalam era global dan informasi ini, persaingan atau kompetisi semakin ketat dan perubahan terjadi secara dinamis, orang cenderung beralih ke hal yang lain yang dirasakan lebih bermakna baginya. Kreativitas kerja menurut Trisnawati (2021) menyatakan bahwa kreativitas adalah kemampuan seseorang dalam menuangkan idea tau gagasan melalui proses berfikir kreatif untuk menciptakan suatu yang menuntut keputusan, perhatian, kemauan, kerja keras dan ketekunan berdasarkan pengalaman, wawasan maupun hubungannya dengan orang lain dan lingkungan.

Pengelolaan kreativitas kerja yang benar merupakan tantangan paling potensial yang dihadapi bisnis masa kini. Dengan perubahan yang begitu cepat, proses kreatif sangat

penting untuk dapat mengikuti kecenderungan baru, pemikiran baru serta alat-alat baru. Tanpa mendayagunakan kreativitas organisasi akan tertinggal oleh pesaingnya.

Sebab kreativitas merupakan investasi paling berharga bagi kelangsungan hidup perusahaan untuk bertahan dan sukses maka perusahaan harus mampu menjadikan kreativitas menjadi inovasi melalui kegiatan-kegiatan penelitian dan pengembangan. Kreativitas kerja karyawan diartikan sebagai sebuah cara pembelajaran yang diciptakan atau dikembangkan oleh atasan agar karyawan lebih paham kepada materi pekerjaan yang akan disampaikan. Atasan yang sering berkreaitivitas akan mampu menciptakan suasana yang berbeda dengan yang lain. Kreativitas atasan juga dapat dilihat dari pengalaman kerja.

Atasan yang semakin lama bekerja akan semakin mempunyai pengalaman yang lebih luas serta pengetahuan yang dimiliki juga luas. Dengan pengalaman tersebut atasan akan menerapkannya pada saat memberikan arahan kerja kepada karyawannya. Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan kepada 15 orang karyawan PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung dapat dijelaskan bahwa dari 15 responden terdapat 3 responden mempunyai rasa ingin tahu yang besar, dan 12 responden mengaku kehabisan ide dalam memecahkan masalah. Lalu, 8 responden yakin memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, sedangkan 7 responden mengatakan sulit untuk memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan.

Serta, terdapat 6 responden menyatakan mampu menghasilkan ide unik yang dapat diterapkan sehubungan dengan pekerjaan, dan 9 responden mengaku belum mampu untuk menghasilkan ide unik tersebut. Jadi, berdasarkan hasil pra survei yang dilaksanakan peneliti, menyimpulkan bahwa kreativitas kerja karyawan PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung tampak masih belum maksimal. Kreativitas individu membantu organisasi untuk menjadi efektif, perusahaan yang tidak dapat membawa tidak kreativitas maupun inovasi dalam tugas sehari-hari mereka menemukan bahwa kegagalan mereka adalah karena kelemahan mereka dalam membangun sebuah budaya dan iklim yang menghargai ide-ide baru.

Peran karyawan dalam kreativitas dan inovasi organisasi tidak bisa dipungkiri. Orang yang inovatif adalah mereka yang mampu mengidentifikasi peluang untuk baru proses, prosedur, layanan dan produk, mereka dapat menemukan penggunaan baru untuk metode yang sudah ada atau bahkan penggunaan peralatan.

Beberapa Indikator kreativitas menurut Munandar Utami (2016). Dimensi Proses. Tindakan kreatif muncul dari keunikan keseluruhan kepribadian dalam interaksi dengan lingkungannya. Dimensi kepribadian atau motivasi meliputi ciri-ciri seperti fleksibilitas yang dapat menghasilkan karya-karya baru, dorongan untuk berprestasi dan mendapat pengakuan sehingga pada karyawan PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung mampu memberikan manfaat, keuletan dalam menghadapi rintangan, dan pengambilan risiko yang moderat sehingga dapat menyelesaikan masalah.

Dimensi Person Kreativitas adalah sebuah proses atau kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan (fleksibilitas), dan orisinalitas dalam berpikir, serta karyawan PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung diharapkan memiliki kemampuan untuk mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya, memperinci), suatu gagasan. Dari pra survey yang telah dilakukan dengan didasari keterangan dari beberapa karyawan bagian marketing, didapati adanya pendugaan sementara bahwa kreativitas kerja karyawan pada PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung masih tergolong rendah yang disebabkan karena kurangnya kemauan karyawan untuk menyampaikan pendapat sendiri serta mempunyai ide kreatif diri dalam memasarkan asuransi jiwa.

PT. MNC Life sendiri memasarkan serangkaian lengkap produk asuransi jiwa melalui sistem multi jalur distribusi, yaitu *Agency*, *Alternatse* dan *Group*, dengan jajaran agen mandiri sebagai unit usaha utama. Untuk mengoptimalkan jaringan bisnisnya, MNC *Life* membangun kanal distribusi baru, yaitu *Mediassurance* yang fokus pada penjualan produk-produk asuransi jiwa melalui media. MNC *Life* berkomitmen menyediakan produk-produk dan layanan-layanan inovatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berubah.

Saat ini MNC Life sudah memiliki 26 kantor pemasaran yang tersebar di 23 kota di Indonesia, sehingga semakin mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat. Salah satunya adalah yang terletak pada Jl. Antasari no 128f Sukarame Bandar Lampung. Dengan demikian dan dari hasil pra survey, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dalam bentuk skripsi dan mengambil penelitian di lingkungan kerja PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kreativitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bagian Marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung”**.

1.2. Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung ?
2. Apakah Kreativitas Kerja Berpengaruh Terhadap Produktivitas Karyawan Bagian Marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung ?
3. Apakah Kecerdasan Emosional Dan Kreativitas kerja Berpengaruh Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini yaitu karyawan bagian marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional, kreativitas kerja, kompensasi dan produktivitas kerja pada karyawan bagian marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini yaitu PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian dimulai dilaksanakan pada bulan November 2021-Februari 2022

1.3.5 Ruang Lingkup Sumber Daya Manusia

Adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Kecerdasan Emosional, Kreativitas Kerja dan Produktivitas Kerja

1.4. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja pada karyawan bagian marketing PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kreativitas kerja terhadap produktivitas kerja PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kreativitas kerja terhadap produktivitas kerja pada PT. MNC Life Assurance Cabang Bandar Lampung.

1.5. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Bagi Akademisi

Untuk menerapkan teori-teori yang didapat selama perkuliahan ke dunia pekerjaan yang nyata sekaligus mengasah daya tanggap dan kritis akan kondisi dan persoalan-persoalan yang terjadi pada organisasi serta menambah pengetahuan dan wawasan khususnya dalam masalah kecerdasan emosional dan kreativitas kerja terhadap produktivitas.

1.5.2 Manfaat Bagi Objek Penelitian

Diharapkan dapat berguna sebagai masukan bahan pertimbangan di dalam menentukan strategi pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan produktivitas kerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tambahan bagi yang hendak meneliti lebih lanjut mengenai kecerdasan emosional dan kreativitas kerja terhadap produktivitas.

1.5.3. Manfaat Bagi Diri Sendiri

Bagi penulis dapat di gunakan sebagai bahan pembelajaran sekaligus bukti bahwa Kecerdasan Emosional Dan Kreativitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran penulisan dalam penelitian ini, berikut ini merupakan sistematika penulisan yang berisi informasi umum yang akan dibahas di setiap babnya.

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab pertama dalam usulan penelitian ini. Didalamnya terdapat sub bab yaitu Latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Landasan teori menjelaskan tentang teori yang digunakan, kerangka penelitian, serta hipotesis yang digunakan.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang variabel yang digunakan, populasi dan sampel penelitian, jenis data dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB 4 :HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan tentang hasilnya.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan kesimpulan tentang rangkuman dari pembahasan, terdiri dari jawaban terhadap perumusan masalah dan tujuan penelitian serta hipotesis. Saran merupakan implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis.

