

BAB I

1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, banyak sekali kebutuhan masyarakat akan hidup yang lebih praktis dan efisien baik dari segi teknologi, pembangunan, transportasi dan layanan kesehatan. Kebutuhan masyarakat akan peningkatan suatu produk dan jasa pada saat ini sangatlah kompleks, sehingga para produsen dan penyedia jasa berlomba – lomba untuk menciptakan suatu alternatif baru yang berguna untuk menunjang kegiatan sehari – hari masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

Kota Palembang merupakan kota pembangunan, yang dimana terdapat banyak bangunan – bangunan penunjang untuk menyelenggarakan berbagai event mulai dari tingkat daerah, nasional, dan internasional. Tidak hanya itu, untuk mewujudkan derajat kesehatan di kota Palembang dengan optimal, maka harus didukung oleh sumber daya manusia tenaga kesehatan, pembiayaan yang memadai, sarana dan prasarana kesehatan, dan juga kebijakan pembangunan kesehatan untuk melakukan berbagai program yang dapat memberikan kontribusi positif bagi kesehatan terutama bagi lingkungan dan perilaku masyarakat.

Pemberian pelayanan jasa dalam bidang kesehatan saat ini menjadi prioritas utama bagi banyak masyarakat di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.659/MENKES/PER/VII/2009 tentang Rumah Sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan,

dan gawat darurat. Oleh karena itu untuk mewujudkan tujuan tersebut pihak pemangku kepentingan terus melakukan peningkatan, mulai dari penambahan dan perbaikan fasilitas - fasilitas di rumah sakit hingga peningkatan kemampuan serta layanan oleh para tenaga kerja medisnya.

Rumah Sakit Karya Asih Charitas adalah rumah sakit swasta kelas D. Rumah sakit ini bersifat transisi dengan kemampuan hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan gigi. Rumah sakit ini juga menampung rujukan yang berasal dari puskesmas. Rumah Sakit ini lebih kecil dari rumah sakit lainnya di wilayah kota Palembang dan hanya memiliki 48 tempat tidur inap, lebih sedikit dibanding setiap rumah sakit di Sumatera Selatan yang tersedia rata-rata 70 tempat tidur inap. Jumlah dokter yang tersedia berjumlah 19 dokter dan jika dibandingkan jumlah ini lebih sedikit dibanding rata-rata dokter di rumah sakit di Sumatera Selatan yang rata rata mencapai 35 dokter.

Salah satu tenaga kesehatan yang ikut berperan penting dalam kesembuhan pasien adalah perawat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.02.02/MENKES/148/1/2010 tentang izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat, definisi perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan peraturan perundang – undangan. Seorang perawat haruslah memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Semakin meningkatnya tuntutan tugas yang dimiliki seorang perawat maka dapat menyebabkan adanya stres kerja.

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai & Sagala, 2013:1002). Perawat yang mengalami stress kerja kemungkinan mengalami kelelahan fisik, emosional, dan waktu kerja yang padat. Stress kerja sangat berpengaruh terhadap kehidupan, kesehatan, produktivitas, dan efektivitas perawat itu sendiri. Tenaga kerja yang mengalami stress kerja bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis, selain itu tingkah laku mereka bisa menjadi agresif, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif. Stress dalam profesi keperawatan merupakan masalah yang besar pengaruhnya baik bagi instansi maupun pasien antara lain stress kerja pada perawat dikaitkan dengan kepuasan kerja menurun, meningkatnya keluhan psikologis dan fisik, meningkatnya absensi.

Kinerja para perawat merupakan faktor utama dalam melakukan pelayanan yang terbaik di rumah sakit. Kinerja yang baik dan tinggi dapat membantu rumah sakit memperoleh keuntungan dan citra yang baik, namun bila sebaliknya maka rumah sakit akan mengalami kerugian. Oleh karena itu kinerja para perawat perlu mendapatkan perhatian salah satunya yaitu mengenai stress kerja. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2006:94).

Menurut hasil wawancara penulis dengan Bapak Hery Bertus Dumanau selaku bagian personalia di Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang mengatakan bahwa stres kerja yang dialami perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas biasanya terjadi konflik interpersonal antara perawat yang disebabkan oleh *miss* komunikasi antara perawat, interdisiplin antara perawat dan dokter, serta kurangnya dukungan dari administrator dan manajer keperawatan. Persepsi yang lain adalah kemungkinan terjadinya kelelahan emosional yang mengarah pada stres kerja.

Tabel 1.1
Jumlah Perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang
Berdasarkan Divisi Bagian

Divisi Bagian	Jumlah karyawan
Instalasi Gawat Darurat	8 orang
Bangsal Atas - Fransiskus (Poli Anak)	8 orang
Bangsal Bawah - Andreas (Umum)	18 orang
Jumlah	34 orang

Sumber : Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang

Jika dilihat dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2015 Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang memiliki 34 orang perawat. Berikut ini merupakan data mengenai stres kerja melalui kuesioner yang diisi oleh 12 orang perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang.

Tabel 1.2
Hasil Kuesioner Pra Penelitian

No	Keterangan	Respon				
		SS	S	N	TS	STS
Variabel Fisik						
1	Mengalami sakit kepala saat banyak pekerjaan	4	5	3	0	0
2	Mengalami sakit pinggang saat bertugas	3	5	4	0	0
3	Tekanan darah tinggi saat dilakukan pemeriksaan	1	4	5	2	0
Variabel Psikologi						
4	Mengalami kegelisahan jika melakukan kesalahan saat bertugas	3	6	3	0	0
5	Tegang saat menghadapi pasien yang gawat/kritis	4	5	3	0	0
6	Cemas saat menghadapi pasien yang gawat/kritis	3	4	5	0	0
Variabel Perilaku						
7	Mengalami gangguan pada tidur	0	4	4	4	0
8	Makan dalam porsi yang sedikit atau berlebihan	2	2	5	3	0
9	Menunda jam makan saat banyak tugas	4	8	0	0	0
TOTAL		24	43	32	9	0

Sumber :Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang

Berdasarkan hasil dari kuesioner pada tabel 1.2 pada variabel fisik sebanyak 8 – 9 orang mengatakan setuju dan 3 – 4 orang mengatakan netral, hal ini menunjukkan bahwa adanya gejala gangguan pada fisik perawat akibat banyak pekerjaan, banyak berjalan saat bertugas, dan tekanan darah tinggi saat pemeriksaan. Pada variabel psikologi sebanyak 7 – 9 orang mengatakan setuju dan 3 – 5 orang mengatakan tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa adanya gejala gangguan pada psikologi perawat akibat kesalahan dalam bertugas, dan menghadapi pasien yang kritis. Dan pada variabel perilaku sebanyak 4 – 12 orang mengatakan setuju, 4 – 5 mengatakan netral, dan 0 – 4 orang mengatakan tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa adanya gejala gangguan pada perilaku akibat jam

istirahat ataupun jam makan. Kesimpulan dari data diatas menunjukkan adanya gejala stres fisik, psikologi, dan perilaku yang dialami perawat di Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang.

Selain itu meningkatnya ketidakhadiran perawat juga dapat menunjukkan bahwa adanya indikasi stres kerja. Berikut adalah data ketidakhadiran perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas dalam tiga tahun terakhir.

Tabel 1.3
Tingkat Absensi Perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang
(Periode Tahun 2013 – 2015)

Tahun	Jumlah Perawat	Hari Kerja	Hari – Hari Karyawan Tidak Hadir					Tingkat Absensi	Kenaikan / Penurunan (%)
			A	I	S	P	C		
2013	35	295	-	3	2	-	210	215	2,08 %
2014	34	294	-	4	-	-	214	218	2,18 %
2015	34	295	-	4	2	3	213	222	2,21 %

Sumber : Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang, 2016

Keterangan :

A : Alpha

I : Izin

S : Sakit

P : Pulang Cepat

C : Cuti

absensi karyawan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Malayu S.P Hasibuan, 2006:51) :

$$\frac{\text{Jumlah Hari Kerja Absen Karyawan}}{\text{Jumlah Karyawan} \times \text{Jumlah Hari Kerja}} \times 100\%$$

Pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada tahun 2013 tingkat absensi perawat mencapai 215 kali dari 35 orang perawat dan persentase absensi sebesar 2,08%. Pada tahun 2014 tingkat absensi perawat mencapai 218 kali dari 34 orang perawat dan persentase absensi naik sebesar 2,18 %. Pada tahun 2015 tingkat absensi perawat mencapai 222 dari 34 orang perawat dan persentase absensi naik sebesar 2,21 %. Pada tahun 2015 jumlah absensi naik dengan di tandai ketidakhadiran perawat meliputi sakit dan pulang cepat. Perawat yang sakit wajib membuat surat keterangan sakit dan jika tidak maka perawat akan dikenakan sanksi.

Penilaian kinerja Rumah Sakit Karya Asih Charitas dilakukan dalam waktu 2 tahun sekali pada saat perawat pertama kali masuk kerja. Adapun beberapa hal utama yang menjadi penilaian tiap perawat diantaranya :

1. Disiplin kerja
2. Cara kerja
3. *Skill* / kemampuan
4. Kerja sama
5. Pengetahuan akan tugas

Hasil dari penilaian kinerja ini bertujuan untuk menilai apakah perawat telah ditempatkan dalam posisi yang sesuai dan penilaian ini juga dapat mempengaruhi

perawat dalam promosi jabatan berkala. Setiap penilaian yang terdiri dari lima faktor utama tersebut akan dijumlahkan dan menentukan apakah kinerja perawat baik atau tidak. Berikut adalah penilaian yang diberikan terhadap perawat dalam 2 tahun terakhir.

Tabel 1.4
Penilaian Kinerja Perawat

No	Standar	Keterangan	Perawat
1	$7.0 \geq$	Memenuhi Standar	Magang
2	$7.5 \geq$	Memenuhi Standar	Tetap

Sumber : Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang

Dari hasil wawancara terhadap Bapak Hery Bertus Dumanau selaku bagian personalia, mengatakan bahwa dalam dua kali periode penilaian yang dilakukan tiap dua tahun sekali (2010 – 2012 dan 2013 – 2015) semua perawat dikatakan baik dan tidak ada yang dibawah standar penilaian. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan yang pertama bagi perawat magang dengan standar nilai lebih dari atau sama dengan 7.0 dapat dijadikan karyawan tetap, dan bagi perawat tetap dengan standar nilai lebih dari atau sama dengan 7.5 dapat kenaikan jabatan berkala.

Selain itu penilaian kinerja perawat dapat diukur melalui 4 tahap penilaian diantaranya adalah :

1. Presensi atau kehadiran

Tingkat absensi perawat meliputi izin, sakit, pulang cepat, cuti, dan tanpa keterangan.

2. Buku pribadi perawat

Berisi mengenai catatan riwayat diantaranya, pencapaian atau prestasi kerja, complain dari pasien, dan sebagainya.

3. Input informasi dari rekan perawat

Informasi yang subjektif dari teman sejawat berupa cara kerja, keterlambatan absensi, dan mangkir kerja.

4. Input informasi dari atasan perawat

Informasi yang didapat oleh atasan atas penilaian dari *point* 1 dan *point* 2 dari penilaian diatas, dan juga pengawasan langsung oleh atasan di lapangan..

Dari 4 *point* penilaian kinerja perawat diatas, belum bisa diukur menggunakan skala penilaian, karena penilaian yang diterapkan masih menggunakan penilaian naratif dimana penilaian tersebut bergantung pada kejadian penting (catatan kinerja perawat), tinjauan lapangan oleh atasan, dan informasi dari teman sejawat, sehingga nantinya akan dilakukan evaluasi kinerja oleh atasan. Terdapat wacana dari BapakHeri Bertus selaku bagian personalia, mengatakan bahwa penilaian kinerja perawat akan diubah menjadi lebih fleksibel dan nyata, dimana salah satu contohnya merubah system absensi perawat yang masih menggunakan system manual ke system *finger scan*, sehingga nantinya akan mengurangi adanya indikasi kecurangan absensi.

Beberapa penelitian yang menguji hubungan antara stres kerja dan kinerja diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Gaffar Hulaifah (2012) meneliti tentang Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (persero) TBK Kantor Wilayah X Makassar. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengujian parsial (uji t) antara variabel stres individu dengan variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,131 koefisien regresi sebesar 0,119 dan nilai probabilitas sebesar 0,037 yang lebih kecil dari 0,05, hal ini berarti bahwa stres individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain dilakukan oleh Zunaidah dan Noviansyah (2011) mengatakan bahwa stres kerja dan motivasi kerja secara simultan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana pengaruh faktor stres kerja dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan faktor personal.

Berdasarkan pengamatan diatas, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian terkait masalah stres kerja dengan judul penelitian “Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan beberapa fenomena diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang”

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan diatas maka tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas kota Palembang.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

- 1) Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu bahan referensi bagi pihak Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang.
- 2) Penelitian ini diharapkan mampu menjadi salah satu informasi bagi pihak rumah sakit didalam membuat kebijakan bagi perawat Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau studi kepustakaan terhadap penelitian yang akan datang.

5. Hipotesis

H_0 : Tidak dapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja perawat.

H_1 : Terdapat pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja perawat.

6. Metodologi Penelitian

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus, yang dilakukan di Rumah Sakit Karya Asih Charitas Palembang.

2) Subyek Penelitian

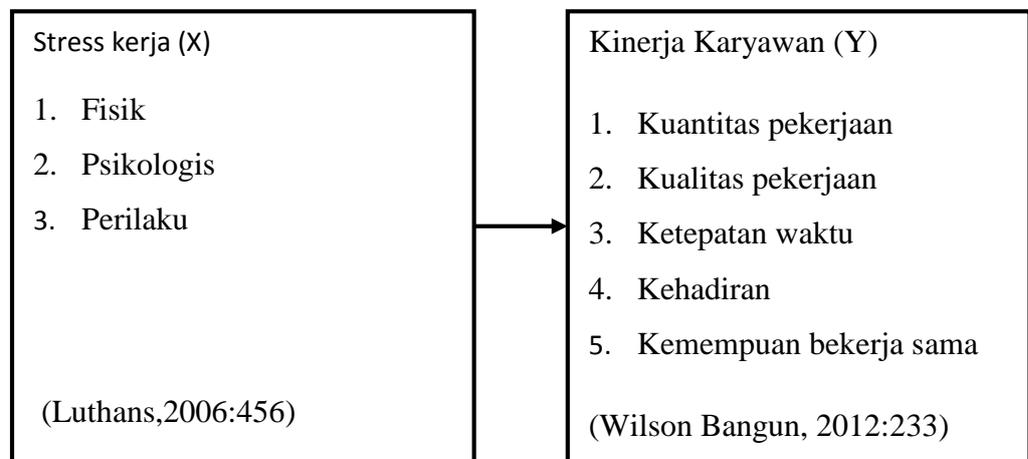
Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Karya Asih Charitas yang berlokasi di Jalan Padat Karya, Lebong Gajah, Sematang Borang, Kota Palembang, Sumatera Selatan

3) Ukuran Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang ada di Rumah Sakit Karya Asih Charitas yang berjumlah 34 tenaga kerja. Sampel yang digunakan sebanyak 34 orang responden, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling Jenuh atau Sensus. Teknik sampling Sensus adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah populasi terlalu sedikit sehingga memungkinkan untuk menggunakan seluruh populasi tersebut sebagai sampel penelitian (Sugiyono 2008: 122).

4) Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah stres kerja sebagai variabel independent dan kinerja sebagai variabel dependent.



5) Jenis Data Penelitian

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original (Kuncoro, 2003: 127). Data primer yang digunakan adalah hasil jawaban responden terhadap kuisisioner yang diajukan, dimana pembuatan kuisisioner ini menggunakan skala Likert.

Selanjutnya data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data (contoh perusahaan yang menjadi objek penelitian, lembaga survei, majalah, koran, jurnal, dan lain-lain) dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro, 2003: 127). Data sekunder yang digunakan antara lain berupa data yang diterima dari perusahaan (berupa data jumlah karyawan, struktur organisasi, sejarah perusahaan, absensi karyawan, dan lain - lain).

6) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mendatangi secara langsung responden yang digunakan dalam penelitian dengan memberikan kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2003: 135).

7) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan berpedoman pada Sugiyono (2008:206), bahwa untuk menguji hipotesis dan analisis data penelitian

yang bersifat hubungan (*assosiative*) maka dapat dianalisis dengan metode sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan kinerja kuisioner yang bertujuan untuk apakah item-item tersebut benar-benar mengukur konsep-konsep yang dimaksudkan dalam penelitian ini dengan tepat dalam menghasilkan data yang valid. Alat ukur yang tidak valid adalah yang memberikan hasil pengukuran yang menyimpang dari tujuannya. Penyimpangan dalam pengukuran validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi (R tabel, yaitu dengan membandingkan r hitung dengan r tabel). Jika r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung $<$ r tabel di katakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Jagianto (2010: 120), reliabilitas menunjukkan ukuran dan ketepatan dari ukurannya. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas karyawan dalam penelitian ini digunakan *cronbach 's*

Alpha. Apabila *cronbach 's Alpha* $> 0,06$ maka dinyatakan reliabel. Untuk mengelola data tersebut digunakan alat bantu program aplikasi spps versi 16, yang merupakan tabel frekuensi untuk menunjukkan hasil jawaban dalam bentuk tabel frekuensi.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas menurut Priyatno (2010:71) digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Priyatno (2010:83) adalah keadaan dimana keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi.

e. Metode Analisis Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan pengolahan data berupa program *software SPSS (statistical product service solution)* untuk memperoleh hasil yang lebih terarah. Analisis yang digunakan untuk melihat pengaruh stress terhadap kinerja perawat adalah model persamaan regresi linier sederhana. Menurut Sugiyono (2008 : 270), persamaan regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

Keterangan :

$$Y = a + bx + e$$

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta.

b = Koefisien Regresi.

x = Stres kerja

e = Standart error.

8) Instrumen Penelitian

Tabel 1.5
Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Stres Kerja (Luthans, 2006:456)	1. Masalah Fisik	1. Terjadi perubahan pada kesehatan fisik (tekanan darah tinggi, sakit kepala, dan detak jantung meningkat)	1 – 4
	2. Masalah Psikologis	2. Perubahan sikap yang terjadi (ketegangan, kegelisahan, kebosanan, cepat marah)	5 – 8
	3. Masalah Perilaku	3. Perilaku yang menyertai tingkat stress (makan sedikit atau makan berlebihan, tidak dapat tidur, merokok dan minum dan penyalahan obat – obat terlarang)	9 – 12
Kinerja Karyawan (Wilson Bangun, 2012:233)	1. Kuantitas pekerjaan	1. Karyawan harus memenuhi persyaratan baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai	13 – 14
	2. Kualitas pekerjaan	2. Memiliki standar kualitas yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakan sesuai ketentuan	15 – 16
	3. Ketepatan waktu	3. Memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya	17- 19
	4. Kehadiran	4. Dalam mengerjakan pekerjaan sesuai waktu yang di tentukan	20
	5. Kemampuan bekerja sama	5. Pekerjaan tertentu membutuhkan dua orang atau lebih sehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan	21 - 22

7. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan dibagi menjadi lima (5) bab, yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Penelitian ini berisikan tentang latar belakang masalah yang menjadi pemicu munculnya permasalahan. Dengan latar belakang masalah tersebut ditentukan rumusan masalah yang lebih terperinci sebagai acuan untuk menentukan hipotesis. Pada Bab I ini telah dijabarkan mengenai tujuan dan kegunaan penelitian, dan tentang sistematika penelitian.

BAB II : Landasan Teori

Dalam bab ini berisikan mengenai penelitian yang menguraikan teori-teori, konsep-konsep yang dibutuhkan dan berhubungan langsung dengan permasalahan penelitian yang dihadapi.

BAB III : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran umum perusahaan yang memuat sejarah perusahaan, letak perusahaan, dan struktur organisasi.

BAB IV : Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini akan dijabarkan tentang hasil analisis data yang didapat dari obyek penelitian (sampel) beserta penjelasan yang diperlukan. Analisis data dan penjabarannya akan didasarkan pada landasan teori yang telah

dijabarkan pada Bab II, sehingga rumusan permasalahan yang ada dalam Bab I dapat terjawab.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang telah dilakukan pada bab 4.