

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

BPJS Ketenagakerjaan yaitu jaminan sosial yang merupakan kewajiban dan tanggung jawab negara untuk memberikan perlindungan sosial dan ekonomi terhadap masyarakat dalam mengatasi resiko kerja. Setiap warga negara berhak atas jaminan sosial guna memberikan kehidupan yang layak serta meningkatkan kesejahteraan. Demi meningkatkan kesejahteraan yang menyeluruh negara mengembangkan jaminan sosial nasional bagi seluruh rakyat Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang No.24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan bentuk asuransi sosial pemerintah, adapun yang dimaksud asuransi sosial adalah suatu mekanisme pengumpulan dana yang bersifat wajib yang berasal dari iuran guna memberikan perlindungan atas resiko sosial ekonomi yang menimpa peserta dan/atau anggota keluarganya. Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta program jaminan sosial.<sup>1</sup>

Terdapat empat program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan untuk para pekerja yaitu jaminan kecelakaan kerja (JKK), jaminan kematian (JKM), jaminan hari tua (JHT), jaminan pensiun (JP). Dan

---

<sup>1</sup> Abdur Rahman Irsyadi, "Perluasan Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan Melalui Strategi Marketing Mix Dan Regulasi," *INSTITUT BPJS KETENAGAKERJAAN* 2, no. 1 (2017): 8–9, [https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/tiny\\_mce/Jurnal/Jurnal Institut BPJS Ketenagakerjaan Volume-1.pdf](https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/tiny_mce/Jurnal/Jurnal%20Institut%20BPJS%20Ketenagakerjaan%20Volume-1.pdf).

terdapat empat golongan penerima manfaat dan pemberi iuran pada BPJS Ketenagakerjaan yaitu pekerja penerima upah (PU), pekerja bukan penerima upah (BPU), pekerja jasa konstruksi (JAKON), dan pekerja migran Indonesia (PMI).

Menurut Indriani, 2016 pekerja merupakan asset yang sangat berharga bagi pembangunan negara. Karena manusia adalah agen perubahan dalam pembangunan nasional, maka pembangunan manusia diperlukan untuk meningkatkan kualitas angka kerja dan menjamin perlindungan sosial yang memadai bagi pekerja dan keluarganya.<sup>2</sup> Secara definisi pekerja bukan penerima upah (BPU) adalah pekerja yang melakukan kegiatan usaha atau pelaku ekonomi yang melakukan kegiatannya secara mandiri untuk mendapatkan penghasilan dari kegiatan atau usahanya tersebut dan yang meliputi pemberi kerja, pekerja yang di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri dan pekerja yang tidak masuk kedalam pekerja di luar hubungan kerja yang bukan penerima upah. Contohnya seperti petani, nelayan, tukang cukur, tukang ojek, supir angkot, pedagang, artis, influencer, pengacara dan lain-lain.<sup>3</sup>

Oleh karena itu, perlindungan jaminan sosial terhadap tenaga kerja BPU sangat penting dikarenakan sifat dan jenis kepesertaannya sendiri sangat rentan terhadap resiko dan ancaman sosial ekonomi seperti kemiskinan dan pengangguran. Maka dari itu dibutuhkan perlindungan sosial bagi para pekerja BPU agar pekerja dan keluarga terlindungi dari resiko sosial ekonomi.

---

<sup>2</sup> Suprihatin Ali Ida Vivi Pusvitha, "Evektivitas Strategi Promosi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Kepesertaan Pekerja Sektor Informal," *Ida Vivi Pusvitha1, Suprihatin Ali2* 1, no. 11 (2023): 929–36.

<sup>3</sup> Irsyadi, "Perluasan Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan Melalui Strategi Marketing Mix Dan Regulasi."

Secara umum kesulitan pencapaian target kepesertaan pekerja BPU yang dialami kantor cabang itu adalah soal masih minimnya data informasi terkait BPU. Ketiadaan informasi itu disebabkan tingkat kesulitan pendataan karena luas wilayah dan beragamnya pekerja BPU yang mayoritas bekerja di sektor usaha sendiri dan umumnya bersekala kecil. Akibatnya, berbagai pendekatan dan strategi yang dilakukan di kantor-kantor cabang pun cukup bervariasi. Menurut Tjiptono (2009:6) Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Sedangkan, Strategi pemasaran merupakan alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang dilakukan untuk melayani pasar sasaran tersebut.<sup>4</sup>

Karena rendahnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya perlindungan diri atas resiko kerja yang masih minim, menjadi perhatian khusus bagi jajaran manajemen BPJS Ketenagakerjaan di kantor cabang perintis dalam meningkatkan kepesertaan pada BPJS Ketenagakerjaan, dan juga keterbatasan karyawan BPJS di kantor cabang perintis dalam menyebarkan manfaat dari program-program BPJS Ketenagakerjaan ke pelosok-pelosok desa menjadi kendala. Oleh karena itu upaya untuk meningkatkan kepesertaan dan kolektabilitas iuran dalam mendukung penyelenggaraan program jaminan sosial Ketenagakerjaan di pandang perlu untuk dibentuk Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI).

---

<sup>4</sup> Yunglinna Ria, "Strategi Personal Selling Dalam Pelaksanaan Sistem Keagenan Perisa BPJS Ketenagakerjaan Di Wilayah Kalimantan,"17, no. 3 (2021).

Program Perisai ini merupakan salah satu program unggulan yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan yang baru dibentuk pada tahun 2018, menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) Agen adalah orang atau perusahaan perantara yang mengusahakan penjualan bagi perusahaan lain atas nama pengusaha atau perwakilan.<sup>5</sup> Agen perisai merupakan sebuah inovasi dari BPJS Ketenagakerjaan untuk memperluas cakupan kepesertaan dalam rangka memberikan perlindungan jaminan sosial ketengakerjaan melalui sistem keagenan dalam mengakuisisi para pekerja informal atau bukan penerima upah dan usaha mikro kecil menengah. sekaligus perwakilan dari BPJS Ketenagakerjaan dalam mengedukasi, berinteraksi, bersosialisasi memberikan nasihat kepada masyarakat akan pentingnya perlindungan diri atas suatu resiko kerja.

Upaya pendekatan dan cara berkomunikasi yang dimiliki Agen Perisai sangatlah penting karena setiap daerah memiliki ciri yang sangat beragam, sehingga diperlukan inovasi pendekatan metode pemasaran agar dapat meningkatkan kepesertaan BPU. Terdapat banyak metode pemasaran diantaranya: *advertising, personal selling, public relation, direct marketing, word of mouth*. Semua bagian metode promosi itu merupakan bagian dari *Promotion Mix* atau bauran promosi, dimana apabila penerapannya dilakukan dengan benar akan membantu dalam peningkatan penjualan produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Pandeglang hingga saat ini masih mengencarkan Agen Perisai dalam mengakuisisi kepesertaan baru. Agen Perisai di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pandeglang selalu aktif dalam mempromosikan pada tiap-tiap daerah, setiap Agen

---

<sup>5</sup> Kbbi.kemdikbud.go.id, "Pengertian Agen," n.d., <https://kbbi.web.id/agen>.

Perisai memiliki satu mentor yang merupakan pegawai dari BPJS Ketenagakerjaan yang nantinya akan memberi bekal ilmu mengenai program-program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan kepada Agen Perisai sebelum terjun kelapangan dan juga sebagai tempat pengaduan ketika terdapat kendala dilapangan.

Dalam menarik minat masyarakat untuk bergabung di BPJS Ketenagakerjaan Agen Perisai melakukan promosi ke setiap pelosok-pelosok daerah yang ada di Pandeglang yang belum mengenal BPJS Ketenagakerjaan, berbagai upaya yang dilakukan oleh agen perisai dalam mempromosikan program BPJS Ketenagakerjaan yaitu dengan mengadakan sosialisasi disetiap RT/RW atau desa, menyebarkan brosur-brosur, promosi melalui media masa seperti Facebook, Instagram, Whatsapp, menghubungi setiap kelompok yang ada di desa. dan juga melakukan pendekatan kepada tokoh-tokoh masyarakat yang ada di Padeglang

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Keagenan Perisai Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Kepesertaan PBPU Pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana upaya agen perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan pada pekerja bukan penerma upah di Pandeglang?

### **C. Batasan Masalah**

Adapun objek penelitian ini difokuskan pada peran agen perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan pekerja bukan penerima upah di BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang.

### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk menganalisis upaya agen perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan pada pekerja bukan penerima upah di Pandeglang

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi penulis

Diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan yang luas mengenai sistem keAgenan Perisai dan program BPJS Ketenagakerjaan, sehingga dapat menambah pengalaman dan ilmu penulis.

#### 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan secara mendalam, dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait dengan analisis sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang, dan menambah studi literatur untuk perpustakaan kampus.

### 3. Bagi Semua Pihak

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk pihak lain yang ingin memperoleh pengetahuan terkait analisis sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan pekerja bukan penerima upah di BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang.

### F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pada penyusunan skripsi ini, penulis telah mengambil beberapa jurnal sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini, adapun jurnal-jurnal terdahulu sebagai berikut:

No	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
1.	Efektivitas Strategi Promosi BPJS Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kepesertaan Pada Pekerja Sektor Informal (Studi pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung)	Pusvitha, I. V., & Ali, S. (2023)	Membahas tentang promosi dalam meningkatkan jumlah kepesertaan pada sektor informal atau pekerja bukan penerima upah	Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan berfokus pada strategi promosi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kepesertaan pada sektor informal di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Sedangkan penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif dengan berfokus pada analisis

No	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
				sistem keagenan perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan PBPU pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang.
2.	Strategi Personal Selling Dalam Pelaksanaan Sistem Keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan di Wilayah Kalimantan	Ria, Y. (2021)	Sama-sama membahas mengenai sistem keAgenan Perisai pada bpjs ketenagakerjaan	Penelitian tersebut berfokus pada strategi personal selling dalam keAgenan Perisai pada BPJS Ketenagakerjaan wilayah Kalimantan. Sedangkan penelitian peneliti membahas mengenai upaya keAgenan Perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU di BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang
3.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem KeAgenan Perisai Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan	Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019)	Sama-sama membahas mengenai sistem keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan	Penelitian tersebut membahas mengenai kepuasan pengguna sistem keAgenan Perisai menggunakan end



No	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
	Kantor Cabang Palembang)			user computing satisfaction. Sedangkan peneliti membahas mengenai upaya keAgenan Perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU
4.	Implementasi <i>Promotion Mix</i> Program Penggerak Jaminan Sosial Indonesia (PERISAI) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar	Putra, K. Y. A., Kariati, N. M., & Ardana Putra, I (2023)	Sama-sama membahas tentang program penggerak jaminan sosial (PERISAI)	Penelitian tersebut berfokus pada <i>promotion mix</i> program Perisai. Sedangkan peneliti membahas mengenai upaya sistem keAgenan Perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU
5.	Pengaruh Program Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja dan Loyalitas Agen Perisai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Batulicin Kabupaten Tanah Laut	Fransiscus, S (2022)	Sama-sama membahas mengenai agen perisai BPJS Ketenagakerjaan	Penelitian dari Fransiscus Sutrisno membahas mengenai analisis program insentif dan motivasi kerja terhadap kinerja dan loyalitas agen perisai. Sedangkan peneliti membahas

No	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
				mengeai analisis sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan BPU
6.	Strategi Bauran Pemasaran Jasa Progam Perisai Untuk Meningkatkan Jumlah Kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	Dewanto, R., Rini, E. S., & Fadli, F. (2024)	Membahas mengenai program keagenan Perisai untuk meningkatkan jumlah kepesertaan	Penelitian ini membahas mengenai strategi bauran pemasaran jasa program Perisai untuk meningkatkan jumlah kepesertaan. Sedangkan peneliti membahas mengenai sistem keAgenan Perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan BPU
7.	Efektivitas Penggunaan Flyer Dalam Upaya Peningkatan Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan	Suanda, AA Gede Asti, dan Nyoman Sri Subawa (2023)	Sama-sama membahas mengenai upaya peningkatan kepesertaan	Penelitian tersebut membahas mengenai efektivitas penggunaan flayer dalam upaya peningkatan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan peneliti

No	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
				membahas mengenai sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan PBPU
8.	Analaisis Pengaruh Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dan Loyalitas Agen Perisai BPJSTK (Cabang Utama Surabaya).	Samudera, A. P., & Waluyo, M. (2023).	Sama-sama membahas tentang keagenan perisai BPJS Ketenagakerjaan	Penelitian tersebut membahas tentang pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja dan loyalitas agen perisai di BPJS Ketenagakerjaan cabang utama Surabaya. Sedangkan penelitian peneliti membahas tentang analisis sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan BPU pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang
9.	Peningkatan Pemahaman Masyarakat terhadap Manfaat dari Program BPJS	Ananda, M. A., & Handayani, W. (2023).	Menggunakan pendekatan kualitatif dan Sama-sama membahas	Penelitian tersebut membahas tentang pemahaman

No	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
	Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) di Surabaya dan Sidoarjo.		tentang PBPU	masyarakat terhadap manfaat dari program BPJS Ketenagakerjaan bagi pekerja PBPU di Surabaya dan Sidoarjo. Sedangkan penelitian peneliti membahas mengenai analisis sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan PBPU di Pandeglang.
10.	Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Tenaga Kerja Bukan Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan Padang. .	Firdausi, F. A., Putera, R. E., & Yoseriza I, Y. (s2023).	Menggunakan pendekatan kualitatif dengan sama-sama membahas PBPU di BPJS Ketenagakerjaan	Penelitian tersebut membahas tentang implementasi dari program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi PBPU di BPJS Ketenagakerjaan Padang. Sedangkan penelitian peneliti membahas tentang analisis sistem keagenan

No	Judul	Penulis (Tahun)	Persamaan	Perbedaan
				perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan PBPU di BPJS Ketenagakerjaan Pandeglang.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu antara lain:

1. Waktu dan lokasi penelitian.
2. Perbedaan dari yang akan dibahas terletak pada sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan pekerja BPU pada BPJS Ketenagakerjaan.

### **G. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir menurut Suriasoemantri adalah suatu penjelasan yang berfungsi untuk memaparkan serta menyusun semua gejala yang sudah ada di dalam suatu penelitian untuk diselesaikan yang sesuai dengan kriteria yang telah dibuat sebelumnya. BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu badan hukum publik yang digunakan khusus oleh pemerintah untuk menjalankan program jaminan sosial ketegakerjaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Jaminan Sosial Nasional pada pasal 1 menjelaskan bahwa jaminan sosial merupakan suatu bentuk atau wujud perlindungan sosial bagi seluruh rakyat tanpa terkecuali guna menjamin pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak. Terdapat empat program yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan yakni Program Jaminan Kecelakaan

Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kematian (JK).<sup>6</sup>

Terdapat empat penerima manfaat dan pemberi iuran pada BPJS Ketenagakerjaan yaitu pekerja penerima upah (PU), pekerja bukan penerima upah (BPU), pekerja jasa konstruksi (JAKON) dan pekerja migran Indonesia (PMI). Pekerja bukan penerima upah adalah pekerja yang melakukan kegiatan ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya. Seperti tukang ojek, supir angkot, petani, pedagang keliling, dokter, advokat, artis dan lain-lain.

Pengerak jaminan sosial Indonesia (PERISAI) yaitu sebuah inovasi dari BPJS Ketenagakerjaan untuk memperluas cakupan kepesertaan dalam rangka memberikan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan melalui sistem keagenan dengan mengakuisisi pekerja informal atau bukan penerima upah (BPU) Dan usaha mikro kecil menengah (UMKM).<sup>7</sup> Diluncurkan program Perisai BPJS ketenagakerjaan adalah upaya untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat agar menjadi penggerak jaminan sosial, dan juga semakin banyak masyarakat yang teredukasi tentang pentingnya manfaat dan program BPJS ketenagakerjaan. Dalam meningkatkan jumlah kepesertaan BPU seorang agen perisai tentunya menggunakan strategi promosi yang sekiranya dapat membuat masyarakat percaya terhadap program jaminan sosial yang ada di BPJS Ketenagakerjaan.

Strategi promosi yang digunakan yaitu melakukan metode *promotion mix* antara lain: : Periklanan (*advertising*), Penjualan Tatap

---

<sup>6</sup> Irsyadi, "Perluasan Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan Melalui Strategi Marketing Mix Dan Regulasi."

<sup>7</sup> Fransiscus Sutrisno, "Pengaruh Program Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dan Loyalitas Agen Perisai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Batulicin Kabupaten Tanah Laut," [Http://Ejournal.Stiepancasetia.Ac.Id/Index.Php/Jieb](http://Ejournal.Stiepancasetia.Ac.Id/Index.Php/Jieb), 2022, 146–60.

Muka (*personal selling*), Promosi Penjualan (*sales promotion*), Publisitas (*public relation*), Pemasaran Langsung (*direct marketing*), Mulut ke Mulut (*word of mouth*).<sup>8</sup>

Sistem keAgenan Perisai di luncurkan sejak 2018 oleh BPJS Ketenagakerjaan dan sistem keAgenan Perisai baru diimplementasikan oleh BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang sejak 2022. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui upaya sistem keagenan perisai dalam meningkatkan jumlah kepesertaan PBPU pada BPJS Ketenagakerjaan KCP Pandeglang. Dengan strategi *promotion mix* antara lain: Periklanan (*advertising*), Penjualan Tatap Muka (*personal selling*), Promosi Penjualan (*sales promotion*), Publisitas (*public relation*), Pemasaran Langsung (*direct marketing*), Mulut ke Mulut (*word of mouth*).

## **H. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan pada penelitian ini adalah:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, fokus penelitian tujuan peneliti, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang kajian teoritis, yaitu teori-teori yang mendukung penelitian diantaranya tinjauan tentang analisis sistem keagenan perisai dalam upaya meningkatkan jumlah kepesertaan PBPU Pada BPJS Ketenagakerjaan

---

<sup>8</sup> Didin Fatihudin & Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2020.

**BAB III: METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data dan teknis analisis data.

**BAB IV: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang dilakukan disertai pembahasannya. Temuan-temuan yang diperoleh selama penelitian tersebut disajikan secara jujur, objektif, serta sesuai dengan etika ilmiah.

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir pada skripsi, pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh dan daftar pustaka.