

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan.¹

Pada dasarnya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sentral dalam keberlangsungan suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diatur oleh manusia, sehingga sesempurna apapun sebuah organisasi tanpa adanya campur tangan manusia, kegiatan pencapaian tujuan tidak akan berjalan. Seseorang yang bekerja akan merasa lebih dihargai oleh masyarakat di sekitarnya, dibandingkan yang tidak bekerja.

Untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, pimpinan organisasi bisa memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi, karena kompensasi

¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Susana Sandiasih, 2013), h. 1.

merupakan hak yang penting untuk mendorong dan memotivasi utama seorang karyawan untuk bekerja, dengan demikian maka pekerja akan mendapatkan timbal balik dari perusahaan². Sumber daya manusia dalam hal tenaga kerja berperan dalam perusahaan, sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik dan siap pakai untuk mendukung pengembangan perusahaan.

Dalam perusahaan untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi.

Untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di perusahaan dengan cara pemberian imbalan yang sebanding dengan pekerjaan yang telah karyawan lakukan. Apabila seseorang yang telah bekerja melampaui target membuat karyawan mendapatkan imbalan dari hasil kinerja yang telah dicapai.

Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut antara lain dengan meningkatkan pemberian kompensasi dan insentif serta menyeimbangkan sumber daya manusia dengan baik.

² Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, cv, 2013), h.219

Pemberian kompensasi merupakan imbalan, pembayaran untuk pelayanan yang telah diberikan pegawai, sangat banyak bentuk-bentuk pembayaran kompensasi, baik berupa finansial maupun yang bukan finansial³.

Adapun bentuk kompensasi finansial adalah gaji, tunjangan, bonus (insentif), dan komisi. Sedangkan untuk kompensasi non-finansial diantaranya pelatihan, wewenang dan tanggung jawab, penghargaan atas kinerja serta lingkungan kerja yang mendukung. Jadi untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan maka dibutuhkan pula karyawan-karyawan yang memiliki potensi yang baik guna tercapainya tujuan bersama. Oleh karena itu di dalam sebuah kompensasi terdapat beberapa kompensasi berupa kompensasi finansial yaitu insentif.

Menurut Heidjrahman Ranupandoyo dkk. Memberikan pengertian insentif merupakan “ suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang”. Begitu pula T. Hani Handoko mengemukakan “ insentif adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam berupaya mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Abi sujak berpendapat bahwa “ penghargaan insentif atas dasar prestasi kerja yang tinggi merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap prestasi karyawan dan kontribusi kepada organisasi”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis mengartikan insentif kerja adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pimpinan organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang

³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Susan Sandiasih, 2013), h. 83

tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi atau dengan kata lain, insentif kerja merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pimpinan organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan pada organisasi.⁴

Bila kepuasan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang di hadapinya ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal.

Dalam era globalisasi ini, Indonesia sebagai salah satu contoh negara yang sedang berkembang akan menghadapi tantangan yang berat. Hal ini terjadi karena dalam era ini Negara- Negara berkembang berhadapan secara langsung dengan Negara-Negara maju yang memiliki keunggulan hampir di segala aspek. Mulai dari teknoogi, modal dan sumber daya manusia. Ketiga aspek tersebut mempunyai arti yang sangat penting khususnya sumber daya manusia. Sumber daya manusia dipandang sebagai aset organisasi yang sangat penting, karena

⁴ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Susana Sandiasih, 2013), h. 89

manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam proses produksi barang maupun jasa.

Dalam kenyataannya, di Indonesia dan juga mungkin di negara-negara lain, kepuasan kerja secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal termasuk perusahaan PT.Asahimas Chemical Kota Cilegon.

Perusahaan Asahimas Chemical yang terintegrasi dari proses Klor Alkali hingga proses Polivinil Klorida terletak di Kota Cilegon Provinsi Banten. Perusahaan ini memproduksi bahan-bahan kimia dasar yang sangat diperlukan oleh banyak industri hilir, oleh karena itu tentu membutuhkan karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan perusahaan dengan baik.

Tetapi pada kenyataannya banyak karyawan yang masih belum bersemangat dalam membantu meningkatkan perusahaan masih banyak permasalahan yang terjadi terkait sumber daya manusia pada perusahaan tersebut, walaupun perusahaan sudah memberikan tekanan dengan maksud untuk memotivasi kepada karyawan yang berkerja belum maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat produktivitas kerja karyawan berpengaruh terhadap pemberian kompensasi dan insentif. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pemberian Kompensasi dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi PT. Asahimas Chemical Pada Bagian Maintenance VCM Kota Cilegon)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Pengaruh pemberian kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan.
2. Pengaruh pemberian insentif terhadap produktivitas kerja karyawan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan pada penelitian ini dibatasi untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas. Peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh pemberian kompensasi dan insentif terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan PT.Asahimas Chemical Kota Cilegon pada bagian maintenance VCM (perawatan mesin) yang berjumlah 62 orang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pemberian kompensasi dapat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon?
2. Apakah pemberian insentif dapat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon ?

3. Apakah pemberian kompensasi dan insentif dapat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon ?
4. Seberapa besar pengaruh pemberian kompensasi dan insentif terhadap produktivitas kerja karyawan PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh Pemberian kompensasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon.
2. Pengaruh Pemberian insentif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon.
3. Pengaruh Pemberian kompensasi dan insentif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon.
4. Pengaruh pemberian kompensasi dan insentif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT.Asahimas Chemical pada bagian Maintenance VCM Kota Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai sumber informasi mengenai manfaat pemberian kompensasi dan insentif terhadap tingkat produktivitas kerja karyawannya.
2. Bagi karyawan Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih banyak kepada karyawan dalam bekerja di perusahaan agar kinerja dan kualitas pelayanan publiknya semakin baik.
3. Bagi peneliti Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan.
4. Bagi akademisi Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia.

G. Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya untuk mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu strategi dalam mengelola sumber daya manusia, pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan kemajuan bagi perusahaan terutama dalam menghadapi situasi dan kondisi yang selalu berubah dan berkembang

Sumber daya manusia dipandang sebagai aset penting perusahaan, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam

setiap proses produksi barang atau jasa. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sentral dalam keberlangsungan suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diatur oleh manusia, sehingga sesempurna apapun sebuah organisasi tanpa adanya campur tangan manusia, kegiatan pencapaian tujuan tidak akan berjalan.

Karena pada dasarnya keuntungan manusia dalam bekerja ialah untuk mendapatkan rezeki yang akan digunakan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Firman Allah SWT dalam surat An-Nahl (16) ayat 97 :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

”Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”(16: 97)⁵

Menurut Prawiro Sutoro mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.⁶

⁵ Lembaga Pencetakan Al-Qur’an Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an Mushaf Al-Bantani*, (MUI Prov Banten 2012) hal. 278

⁶ Moh. Pabunda Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (Jakarta:Bumi Aksara, 2006), h. 121

Dalam perusahaan untuk dapat bersaing dengan industri yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovatif, kreatif selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi.

Untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di perusahaan dengan cara pemberian imbalan yang sebanding dengan pekerjaan yang telah karyawan lakukan. Apabila seseorang yang telah bekerja melampaui target membuat karyawan mendapatkan imbalan dari hasil kinerja yang telah dicapai.

Di dalam organisasi adalah kompensasi yang memadai. Menurut Thomas H. Stone Kompensasi adalah setiap bentuk pembayaran yang diberikan kepada karyawan sebagai pertukaran pekerjaan yang mereka berikan kepada majikan. Sedangkan menurut Edwin B. Flippo Kompensasi merupakan pemberian imbalan jasa yang layak dan adil kepada karyawan-karyawan karena mereka telah memberi sumbangan kepada pencapaian organisasi.⁷

Pemberian kompensasi merupakan imbalan, pembayaran untuk pelayanan yang telah diberikan pegawai, sangat banyak bentuk-bentuk pembayaran kompensasi, baik berupa finansial maupun yang bukan finansial⁸.

⁷ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, cv, 2013), h.220

⁸ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Susan Sandiasih, 2013), h. 83

Adapun bentuk kompensasi finansial adalah gaji, tunjangan, bonus (insentif), dan komisi. Sedangkan untuk kompensasi non finansial diantaranya pelatihan, wewenang dan tanggung jawab, penghargaan atas kinerja serta lingkungan kerja yang mendukung. Jadi untuk mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan kinerja karyawan maka dibutuhkan pula karyawan-karyawan yang memiliki potensi yang baik guna tercapainya tujuan bersama. Oleh karena itu di dalam sebuah kompensasi terdapat beberapa kompensasi berupa kompensasi finansial yaitu insentif.

Menurut Heidjrahman Ranupandoyo dkk. Memberikan pengertian insentif merupakan “ suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang”. Begitu pula T. Hani Handoko mengemukakan “ insentif adalah untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam berupaya mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Abi sujak berpendapat bahwa “penghargaan insentif atas dasar prestasi kerja yang tinggi merupakan rasa pengakuan dari pihak organisasi terhadap prestasi karyawan dan kontribusi kepada organisasi”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, penulis mengartikan insentif kerja adalah suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pimpinan organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi atau dengan kata lain, insentif kerja merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak

pimpinan organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan pada organisasi.⁹

Bila kepuasan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang di hadapinya ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal.

Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal.

Secara konseptual, produktivitas adalah hubungan antara *keluaran* atau hasil organisasi dengan *masukan* yang dikeluarkan. Produktivitas dapat dikuantifikasi dengan membagi keluaran dengan masukan. Menaikan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas, dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu.

Produktivitas sering dibandingkan dengan *standar* yang sudah ditentukan sebelumnya. Apabila lebih banyak keluaran dihasilkan dari jumlah masukan yang sama, atau masukan lebih sedikit dapat dipergunakan untuk mendapat

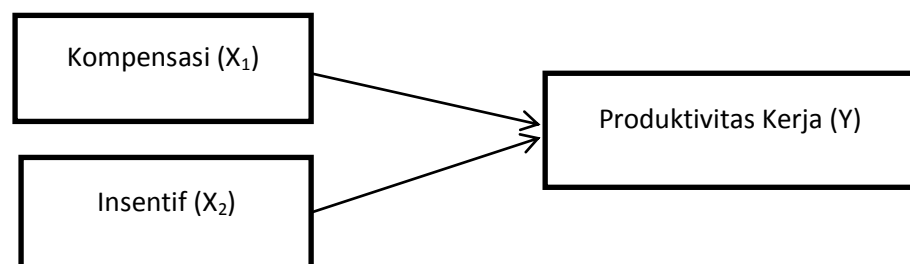
⁹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Susana Sandiasih, 2013), h. 89

keluaran yang sama, produktivitas diperbaiki. Sebagai konsekuensinya, produktivitas yang lebih baik merupakan ukuran yang berharga tentang seberapa baik sumber daya yang digunakan dalam masyarakat. Hal itu berarti sedikit masukan diperlukan untuk menghasilkan keluaran. Lebih sedikit pemborosan dan lebih baik konservasi sumber daya.

Produktivitas sering diukur dalam bentuk *masukan* dan *keluaran ekonomi*. Akan tetapi, masukan dan keluaran *sumber daya manusia* dan *sosial* juga merupakan faktor penting. Jika perilaku organisasi lebih baik, dapat memperbaiki kepuasan kerja sehingga terjadi peningkatan hasil sumber daya manusia.¹⁰

Dengan demikian maka dapat digambarkan persoalan dan kerangka pemikiran tersebut sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Pikir Penelitian



H. Penelitian Terdahulu

Kompleks pabrik ASC yang terintegrasi dari proses klor Alkali hingga proses Polivinil klorida terletak di Cilegon, Provinsi Banten. Kompleks ini

¹⁰ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), h. 93

memproduksi bahan-bahan kimia dasar yang sangat diperlukan oleh banyak industri hilir.

Pada tahun 1986, ASC berdiri sebagai suatu perusahaan multinasional dengan kantor pusat di Jakarta. Pada tahun 1989 ASC memulai operasinya di kompleks produksi berteknologi mutakhir yang terletak di Provinsi Banten. Dalam perjalanannya, kompleks produksi tersebut telah mengalami beberapa tahap perluasan sehingga meningkatkan kapasitas produksinya secara signifikan, dengan total investasi mencapai USD 1,015 Juta.

Saat ini ASC mengoperasikan fasilitas produksi yang terintegrasi dari Klor Alkali hingga PVC, yang merupakan salah satu yang terbesar di Asia Tenggara. Dengan fokus melayani kebutuhan industri kimia dan kebutuhan industri pada umumnya, ASC memiliki kemampuan dan kapasitas untuk memproduksi Kuastik Soda (NaOH), Klorin (Cl₂), Natrium Hipoklorit (NaClO), Asam Klorida (HCl), Etilen Diklorida (EDC), Monomer Vinil (VCM), dan Polivinil Klorida (PVC).¹¹

ASC dioperasikan menggunakan sistem dan mengikuti standar operasi terbaik, pabrik ini sangat efisien dan menghasilkan produk-produk yang berkualitas tinggi. ASC memiliki komitmen yang berkualitas tinggi dan meminimalisir emisi karbon serta terus melakukan perbaikan dengan memanfaatkan pengetahuan dan teknologi terkini. *“Ujar bapak Farid Karyawan ASC Kota Cilegon”*

¹¹ PT.Asahimas Chemical, www.ASC.go.id, (Cilegon, 2010)

Sumber yang pernah saya dapat terkait penelitian yang pernah dilakukan di ASC ini terkait mengenai rekrutmen karyawannya, sebab banyak sekali warga setempat bahkan dari seluruh kota Cilegon, ingin menjadi tenaga kerja di ASC ini karena ASC merupakan suatu perusahaan yang maju dan berkembang dan kebanyakan tenaga kerja yang sudah menjadi karyawan tetap di ASC ini akan mendapatkan kehidupan yang layak karena sesuai dengan kompensasi yang diberikan.

Oleh sebab itu dari pihak Manager HRD ASC tidak ingin perusahaannya ini menurun dalam hal apapun, baik dari sektor SDM, teknologi dan peningkatn kemajuan perusahaan. Dengan demikian Manager HRD ASC ingin mendapatkan karyawan yang inovatif, kreatif dan loyal dalam bekerja sebab didalam perusahaan ini sangat membutuhkan tenaga kerja yang mempunyai kemauan untuk ikut serta memajukan perusahaan ASC ini.

Didalam ASC sendiri sangat disiplin waktu dalam bekerja dan memberikan nilai-nilai positif terhadap karyawannya, oleh karenanya Manager HRD ASC merekrut karyawan dengan cara penyeleksian yang ketat dan teliti, penelitian yang pernah dilakukan di tahun-tahun sebelumnya ASC ini merekrut karyawannya dengan cara, mempromsikan kesekolah-sekolah ternama dikota Cilegon dan mandalami dibidangnya, dan mayoritas karyawan ASC diambil dari sekolah SMK 1 Kota Cilegon yang ter Akreditasi A.

Sekolah SMK 1 Kota Cilegon ini adalah salah satu lulusan kepercayaan perusahaan ASC sebab sekolah ini menerepkan siswa nya dengan cara disiplin

waktu dan tentunya mampu menciptakan generasi-generasi yang mempunyai jiwa disiplin dalam bekerja. *“Ujar Manager HRD ASC Kota Cilegon”*

I. Sistematika Penulisan

Untuk mengkaji dan mempermudah skripsi ini secara keseluruhan, maka penulis akan menguraikan tentang sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab ke_satu pendahuluan berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

Bab ke_dua landasan teori dalam bab ini penulis menguraikan tentang teori dan konsep, tinjauan penelitian terdahulu yang merupakan kegiatan mendata dan mengevaluasi seluruh hasil studi atau penelitian.

Bab ke_tiga metodologi penelitian dalam bab ini menguraikan tentang ruang lingkup penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, hipotesis statistik, dan operasional variabel penelitian.

Bab ke_empat hasil penelitian dalam bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS versi 22.0 dan membahas mengenai penelitian yang dilakukan.

Bab ke_lima penutup merupakan bab yang mencakup kesimpulan jawaban dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran yang sekiranya dapat dijadikan suatu bahan pertimbangan dan kontribusi penelitian.