

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah tujuan utama untuk meningkatkan daya saing dalam era globalisasi. Setiap kejadian sosial yang terjadi pada saat ini atau dimasa mendatang ditentukan dari sumber daya manusia. Pembentukan sumber daya manusia yang memandang bahwa karyawan yaitu bagian dari faktor produksi, yang harus diperhatikan secara optimal dan produktif, karna itu dapat berpengaruh nantinya dengan hasil-hasil yang telah dicapai oleh organisasi, serta kinerja karyawan ini dapat diartikan dengan seseorang yang memiliki tanggung jawab dan tugas kerja. Kinerja sendiri yaitu fungsi dari sebuah motivasi serta kemampuan dalam merampungkan tugas atau pekerjaan.

Karyawan dengan pengetahuan yang tidak banyak atau minim pasti akan mengalami kendala di awal bekerja serta pekerjaannya akan tersendat-sendat dan dapat memicu terjadinya hal hal yang tidak di inginkan seperti pemborosan dalam hal produksi, dengan hal pemborosan itu bisa dipastikan biaya produksinya pun akan meningkat atas dasar itulah biasanya organisasi sering melakukan suatu binaan serta pengembangan terhadap karyawan agar dapat mengurangi biaya pemborosan produksi tersebut.¹ Dalam dunia kerja sering di butuhkan karyawan yang bisa berfikir berkepanjangan karna biasanya tidak hanya membentuk secara fisik tetapi sering juga secara non fisik secara meningkatkan dari segi kualitas sumber daya manusianya dan terkadang harus bisa menghadapi kemajuan zaman

¹ Mutia Windi dan Eka Bukhari, "Analisis kinerja pegawai PT Tirta Investama" jurnal riset manajemen sains Indonesia, Vol 09 No 01 2018.23.

serta kondisi dan peran dari sumber daya manusia sendiri yang mempunyai peran penting dalam suatu lembaga, serta di prioritaskan aspek yang matang serta pembentukan organisasi.²

Perilaku kontra produktif ditempat kerja (*CWB*) Mendapatkan beberapa perhatian lebih dari peneliti karna telah terbukti memiliki implikasi yang penting ditempat kerja, *CWB* merupakan sebuah fenomena negatif yang banyak terjadi di organisasi dan sering juga merugikan fungsi dari organisasi juga disebut ‘disfungsional’ karena selalu melanggar beberapa aturan yang ada dan sering merugikan organisasi itu sendiri yang dilakukan dengan sengaja sehingga juga mengganggu kepentingan lain yang ada di organisasi tersebut. sering sekali dengan adanya perilaku-perilaku tersebut dapat merugikan anggota organisasi lainnya, dapat berdampak pada penurunan motivasi kerja, produktivitas karyawan, dan kinerja seluruh organisasi. *CWB* terdiri atas perilaku yang bertentangan dengan norma, agretifitas (fisik dan verbal), sengaja melakukan kesalahan, sabotase, Withdrawal (penarikan) seperti absen yang terlambat. ataupun berhenti bekerja untuk pekerjaan lainnya. *CWB* memiliki dua dimensi yaitu dimensi pertama *CWB Organizational* merupakan suatu perilaku menyimpang yang dapat mengancam serta bisa membahayakan organisasi secara langsung seperti mencuri, datang ke kantor tidak tepat waktu, dan memberikan usaha yang minimal pada pekerjaannya. Dimensi yang kedua *CWB Interpersonal* yaitu perilaku menyimpang yang dapat membahayakan karyawan ataupun anggota organisasi

² Deni Chandra Purba, dkk, ” Analisis pengaruh kepuasan kerja, Motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pada perusahaan umum percetakan negara republic indonesia cabang Manado ”, *Jurnal EMBA*, Vol 07 No 01 2019. 842.

secara langsung seperti mencemooh sesama rekan kerja, membicarakan hal buruk rekan kerja dan mengejek rekan kerja.

Perilaku menyimpang didalam organisasi masuk kedalam 4 kategori penyimpangan yaitu *production deviance* (penyimpangan proses produksi) seperti kinerja karyawan yang tidak efektif yang dilakukan secara sengaja agar bisa mempengaruhi proses dari organisasi tersebut, seperti halnya pulang kerja lebih awal, bekerja dengan lambat, atau melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan standar kinerja yang sudah ditetapkan, *Deviation from property* (penyimpangan terhadap properti) yang dimana penyimpangan berpengaruh terhadap properti dari organisasi itu sendiri. seperti halnya mengambil properti organisasi tanpa izin, atau mensabotase daftar hadir. *Political Deviance* (penyimpangan politik dan norma) merupakan suatu penyimpangan terhadap politik seperti melibatkan sikap yang memihak terhadap seseorang dan balas dendam, atau menggosipkan rekan kerja. *Personal aggression* (agresifitas individu) sebuah perilaku menyimpang yang dapat menyakiti karyawan secara langsung seperti adanya terjadi pelecehan seksual, *bullying* atau *verbal abuse* (pelecehan verbal).³

Menurut spector *counterproductive work behavior* adalah suatu tindakan yang merugikan atau tindakan yang terjadi bisa merugikan organisasi (misalnya seperti klien, rekan kerja, pelanggan dan atasan). Setiap organisasi selalu menginginkan kinerja yang memuaskan dalam mencapai visi dan misi Hal ini menuntut kreativitas, integritas dan komitmen dari tim dalam organisasi untuk

³ Ni Putu Eva Destriana dan Sagung Kartika Dewi'' Pengaruh Keadilan organisasi dan work stress terhadap counterproductive work behavior'' *jurnal Manajemen* Vol 10 No 11 2021 .2-4.

memaksimalkan diri dengan kompetensi yang dimiliki untuk bersama-sama mencapai tujuan organisasi yang sudah disepakati. Perlakuan yang manusiawi akan memberikan motivasi yang kuat kepada karyawan untuk memajukan organisasi.⁴ Perilaku penyimpangan tersebut dapat dikategorikan sebagai disfungsional karena hampir selalu melanggar aturan-aturan dalam organisasi serta adanya tindakan perilaku yang tidak sesuai dengan visi yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut, adanya pelanggaran prosedur, menimbulkan menurunnya produktivitas dan *profitabilitas* dalam bekerja. Perilaku kontraproduktif sangat berdampak sekali dengan sumber daya manusia sehingga dapat menyebabkan ketidakpuasaan dan stress yang mengarah kepada kualitas kerja setiap individu serta perilaku negatif karyawan yang dapat bertentangan dengan kepentingan organisasi.⁵

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan (BH, Karyawan, 24 Agustus 2022). (Subjek 1- Subjek 3) di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut, bahwa sesuatu hal mengakibatkan kinerja yang belum optimal karena kurangnya kedisiplinan di antar karyawan dan faktor lingkungan juga menjadi salah satu faktor pendukung tidak optimalnya kinerja karyawan terkadang malah karyawan tidak melakukan tanggung jawabnya dengan baik. Hal ini disampaikan oleh satu karyawan disana dalam wawancara awal peneliti yaitu

⁴ Desilia Purnama Dewi, "MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA" (Tangeran: UNPAM PRESS, 2019) .13

⁵ Roby Sambung, "jobsatisfaction on employer performace: counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior as mediations" *international journal of economic Behavior and organizational* 2019 ; 7(3): 52.

terkadang mereka jarang sekali untuk masuk keruangan kantor dan mereka lebih memilih untuk duduk di sebuah warung untuk mengopi dan masuk keruangan untuk absen saja. Bahkan dalam satu bulan hanya kira-kira 2 kali saja dia menduduki kursinya diruangan. Hal inilah yang menjadi permasalahan kinerja yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan (*DM, Karyawan, 24 Agustus 2022*). Subjek 2 mengatakan kinerja di Dinas sosial ini belum bisa optimal karna dari berbagai macam faktor dari fasilitas kerja yang masih minim dan keahlian terhadap komputer karna untuk karyawan ASN yang lanjut usia masih belum bisa memahami sistem komputer sepenuhnya yang dimana pekerja semua menggunakan sistem komputer. Hal inilah yang menjadi permasalahan juga di dalam kinerja Karyawan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan (*YW, Karyawan, 24 Agustus 2022*) Subjek 3 mengatakan di Dinas sosial ini semua karyawan tidak bekerja sesuai topoksi atau jurusan yang awal mereka ambil masih belum terbentuk disini jadi apa yang bisa mereka lakukan walaupun tidak dengan keahliannya maka tetap harus mereka kerjakan nah dan inilah juga salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan dimana kantor dinas sosial ini masih sangat baru dikarena mereka baru pindah kantor, kantor yang mereka tempat adalah bekas gedung rumah sakit RSUD H Boejasin dan sekarang menjadi kantor Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut. Sehingga semua sistem belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik membahas mengenai masalah dengan judul “ Gambaran *Counterproductive work behavior (CWB)* Di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran *Counterproductive work behavior (CWB)* Di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi *Counterproductive work behavior (CWB)* Di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Gambaran *Counterproductive work behavior (CWB)* Di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi *Counterproductive work behavior (CWB)* Di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut.

D. Signifikansi Penelitian

a. Signifikansi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan bagi disiplin ilmu psikologi industri dan organisasi, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan berpikir dan diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Gambaran *Counterproductive work behavior (CWB)* Di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut.

b. Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini bisa di jadikan sumber rujukan untuk mendapatkan informasi tentang, ‘’ Gambaran *Counterproductive work behavior (CWB)* Di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut.’’. Sekaligus bisa dijadikan bahan pertimbangan bagi penentuan kebijakan instansi dalam menciptakan lingkungan kerja maksimal bagi karyawan.

E. Penelitian Terdahulu.

1. Penelitian Muhammad Reza, Ali Mubarak dengan judul penelitian ‘’Studi kontribusi Workplace Spirituality terhadap *Counterproductive work behavior* pada Satpol PP Kota A’’ Jurnal Psychology science Vol 02, No 03 (2022).

Hasil penelitian: dari hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi *workplace spirituality* terhadap *counterproductive work behavior* pada pegawai satpol PP Kota A. Yang Ditemukan 94,52% pegawai satpol pp kota A memiliki *workplace spirituality* yang tinggi dan keseluruhan sample pada penelitian ini memiliki *counterproductive work behavior* yang rendah.⁶ Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian terdahulu ingin mengetahui seberapa besar kontribusi *workplace spirituality* terhadap *CWB* pada pegawai satpol pp sedangkan penelitian saya memfokuskan di *counterproductive work behavior*nya terhadap karyawan di dinas sosial kabupaten tanah laut, bukan

⁶ Muhammad Reza dan Ali Mubarak, ‘’ Studi Kontribusi WorkPlace Spirituality terhadap counterproductive Work Behavior pada Satpol PP Kota A’’, et al, Vol 02 NO 03 2022.

memfokuskan di *workplace spirituality* pegawai tempat penelitian yang juga berbeda.

2. Penelitian Ni Putu Eva Destriana dan Sagung Kartika Dewi judul penelitian “ Pengaruh Keadilan organisasi dan work Stress terhadap *counterproductive work behavior*” E-Jurnal Manajemen Vol 10, No 11 2021.

Hasil penelitian : Dari hasil penelitian yang dilakukan untuk menjelaskan pengaruh keadilan organisasi dan work stress terhadap munculnya fenomena perilaku *counterproductive* karyawan ditempat kerja dari hasil analisis yang ditemukan bahwa keadilan organisasi dan *work stress* memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap *CWB*. *Work stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *CWB* manajemen perusahaan dapat meningkatkan keadilan organisasi dan menurunkan stress karyawan dengan memperbaiki indikator yang digunakan dalam penelitian ini.⁷ Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian terdahulu ingin mengetahui tentang pengaruh organisasi dan *work stress* sehingga memunculkan fenomena perilaku *CWB* sedangkan penelitian saya memfokuskannya di gambaran *counterproductive work behavior* pada karyawan di dinas sosial, dan sama sama mengambil subjeknya karyawan walaupun tempat penelitian berbeda.

3. Penelitian Nabila Dian Amalia dengan judul penelitian Hubungan Kontrol

⁷ Ni Putu Eva Destriana dan Sagung Kartika Dewi, “ Pengaruh Keadilan Organisasi Dan Works Stress Terhadap Counterproductive Work Behavior” E-Jurnal Manajemen Vol 10 No 11 , 2021.

diri dengan perilaku kerja kontraproduktif (*counterproductive*) work Behavior pada pegawai negeri sipil” Skripsi 22 April 2022.

Hasil penelitian: Dari hasil penelitian yang dilakukan untuk untuk mengetahui hubungan antara kontrol diri dengan perilaku kerja kontraproduktif pada PNS jawa timur berjumlah 230 orang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan teknik pengambilan sample menggunakan *accidental sampling*.⁸ Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian terdahulu memfokuskan tentang hubungan kontrol diri dengan kontraproduktif pada PNS jawa timur, sedangkan penelitian saya memfokuskan di gambaran *counterproductive work behavior* pada karyawan di Dinas Sosial Kab Tanah Laut.

4. Penelitian Ervia Toga, Betty Erda dengan judul penelitian ‘ ‘ *Peran Locus of Control* Sebagai Mediasi Terhadap Hubungan Kepuasan Kerja Dengan *Counterproductive Work Behavior*” *Jurnal Ilmiah Hospitality* Vol 11 No 02 Desember 2022.

Hasil penelitian; Dari Hasil Penelitian dilakukan untuk menguji *LOC* Sebagai mediasi pada hubungan kepuasan kerja terhadap *counterproductive work behavior*.⁹ Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah pada peneliti terdahulu sangat memfokuskan peran *locus of control* sebagai mediasi, hubungan kepuasan kerja terhadap *CWB* sedangkan

⁸ Nabila Dian Amalia, ”Hubungan Kontrol diri dengan Perilaku Kerja Kontraproduktif (*Counterproductive Work Behavior*) pada Pegawai Negeri Sipil”, Skripsi 18 April 2022.

⁹Ervia Toga, Betty Erda. ” Peran Locus Of Control Sebagai Mediasi Terhadap hubungan Kepuasan Kerja Dengan counterproductive work Behavior ‘ ‘ *Jurnal ilmiah Hospitality* Vol 11 No 02 Desember 2022.

penelitian saya tidak memakai peran locus tetapi memfokuskan gambaran *CWB* Pada Karyawan Dinas Sosial.

5. Penelitian Baquandi Lutvi Yoecanto dengan judul penelitian ‘’ Gambaran *Counterproductive Work Behavior* PT X (Perusahaan Konstruksi Di Jakarta)’’ *Jurnal Muara Ilmu Sosial Manajemen dan sosial* Vol 01 No 02 oktober 2017.

Hasil Penelitian : Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan karyawan dan eks karyawan, data temuan *Cost Control*, data absensi karyawan mengindikasikan terdapat penyimpangan keuangan di PT X yang dalam istilah psikologi termasuk *couterproductive work behavior* (*CWB*).¹⁰ Perbedaan penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah peneliti terdahulu memfokuskan permasalahan terhadap penyimpangan keuangan yang masuk dalam kategori *counterproductive work behavior* sedangkan penelitian saya memfokuskan di tugas dan tanggung jawab karyawan disetiap jabatan serta kedisiplinan yang ada di karyawan Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut. Persamaan dalam judul saya dengan penelitian ini tetapi tempat yang jadi tempat penelitian tentu berbeda dan permasalahan yang di teliti pun juga berbeda pula.

¹⁰ Baquandi Lutvi Yoeseanto,;; Gambaran *Counterproductive Work Behavior* (*CWB*) PT X (perusahaan konstruksi di Jakarta)’’ *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora dan sosial*, Vol 01 NO 02 Oktober 2017.

F. Definisi Istilah

1. Definisi *Counterproductive work Behavior*.

a. *Counterproductive*

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (*KBBI*) Produktif adalah sebagai sifat atau dapat menghasilkan (dalam jumlah banyak), mendatangkan (memberi hasil dan manfaat) bisa menghasilkan dan dapat digunakan dengan terus menerus untuk membangun unsur-unsur baru. Kontra adalah sebuah bentuk reaksi negatif yang dimana melakukan pertentangan terhadap sesuatu hal. Produktif dapat diartikan sebagai sikap yang memiliki konsep harus lebih baik dari pada hari kemarin dan hari esok harus lebih baik lagi, dan sebagai suatu sikap bersungguh-sungguh agar dapat memberikan manfaat kepada orang banyak.¹¹

b. *Work (kerja)*

Menurut Gaggioti makna kerja merupakan kumpulan nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, sikap dan harapan yang orang-orang miliki dalam hubungannya dengan kerja¹². selain itu juga kerja sebagai proses penghasilan uang untuk meningkatkan kesejahteraan dalam hidup jadi orang bekerja bukan hanya sekedar mendapatkan uang tetapi juga sebagai tujuan dari kehidupan sosial, penerimaan, penghargaan, dan yang

¹¹ Fadlan Nasution ‘‘ BE A WINNER’’ Penerbit Guepedia Indonesia, february 2021.17.

¹² Nuraini Siti Anshori ‘‘Makna kerja (Meaning work) suatu studi Etnografi Abdi Dalem Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat Daerah Istimewa Yogyakarta’’ Jurnal psikologi industry dan organisasi. Vol 02 No 03 Desember 2013.159

dapat meningkatkan produktivitas mereka disetiap individu nya.¹³

c. *Behavior (perilaku)*

Menurut Geenberg dan Barron perilaku organisasi adalah sesuatu apa yang dipikirkan seseorang, rasakan dan lakukan didalam dan disekitar organisasi. Tentang perilaku manusia dalam pengaturan organisasi, hubungan antar individu dengan organisasi,dan organisasi itu sendiri, perilaku (*behaviour*) merupakan suatu fungsi dari *variabel-variabel individual, variabel keorganisasian dan variabel psikologikal*.¹⁴

d. *Karyawan*

Menurut Hasibuan Karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran) maupun dalam bentuk tenaga dan mendapatkan jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah di tentukan terlebih dahulu¹⁵

Jadi Counterproductive work Behavior adalah suatu tindakan yang melanggar aturan didalam organisasi yang dilakukan secara sengaja sehingga dapat menyebabkan kerugian baik bagi organisasi tersebut atau karyawan yang bekerja didalam organisasi.

2. Indikator *Counterproductive work behavior*

Menurut Bannet dan Robinson, *CWB (Counterproduktictive work behaviour)* mempunyai dua indikator yaitu

¹³Nuraini Siti Anshori ‘‘Makna kerja (*Meaning work*) suatu studi Etnografi Abdi Dalem Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat Daerah Istimewa Yogyakarta’’ *Jurnal psikologi industry dan organisasi*. Vol 02 No 03 Desember 2013.159

¹⁴ Candra Wijaya, ‘‘*Perilaku Organisasi*’’ LPPI DESEMBER 2016. 1-2.

¹⁵ Rais Dera dkk, ‘‘*Manajemen Karir*’’ Cipta Media Nusantara 2021.08.

1. *Counterproductive work behavior organizational (CWBO)*

merupakan sebuah perilaku yang langsung mengancam atau membahayakan organisasi

2. *Counterproductive work behavior interpersonal (CWBI)*

Merupakan suatu perilaku yang langsung mengancam atau membahayakan individu yang berada didalam organisasi.

Menurut Bannet dan Robinson *CWB* adalah suatu kondisi karyawan yang kurang memiliki motivasi untuk memenuhi harapan sosial , norma sosial atau termotivasi untuk menentang dengan harapan tersebut, dengan adanya perilaku pelanggaran yang melanggar sebuah norma didalam organisasi yang dapat mengganggu orang yang ada didalam organisasi tersebut *CWB* bersifat deskriptif bagi kesehatan dari suatu organisasi karena adanya perilaku menyimpang sehingga dapat merugikan dan berpengaruh pada *produktivitas, efesinesi, dan profitabilitas* dari suatu organisasi.¹⁶

Perlu dipahami bahwa arti dari *CWB* ini memiliki arti yang sangat beraneka ragam tetapi pada dasarnya *CWB* ini sebuah perilaku yang merugikan bagi sebuah organisasi, *CWB* memiliki cakupan yang cukup luas yang dimana juga merujuk pada pada tindakan yang dilakukan oleh karyawan secara sadar dan sangat bertentangan dengan aturan serta norma yang ada didalam organisasi tersebut.

¹⁶ P. Tommy Y.S. Susaya, Emilia Sar, Ismoro Reza Prima Putra. ” *Memahami kerja kontraproduktif*” penerbit Andi. 2020. 4-11.

G. Batasan Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok bahasan masalah agar penelitian ini menjadi lebih terarah dan terstruktur serta memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan terwujud. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini ada sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup permasalahan meliputi informasi mengenai Gambaran *counterproductive work behavior*, yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut.
2. Informasi yang disajikan yaitu: tentang Gambaran *counterproductive work behavior* karyawan yang ada di Dinas Sosial Kabupaten Tanah Laut, faktor-faktor yang mempengaruhi *counterproductive work behavior* karyawan.

H. Sistematika Penelitian.

Agar lebih mempermudah penyusunan dalam penulisan penelitian, maka diolah sistematika penelitian sebagai berikut :

1. Bab I : Pendahuluan

Bab ini memaparkan uraian singkat mengenai latar belakang masalah, pernyataan penelitian, tujuan penelitian, dan signifikansi penelitian, definisi operasional dan penelitian terdahulu.

2. Bab II : Landasan Teoris

Bab ini berisi penjelasan mengenai tinjauan teoritis yang menjadi pembahasan masalah dan kerangka berpikir, dengan isi pembahasan yaitu definisi produktivitas kerja, aspek-aspek produktivitas kerja, lingkungan mempengaruhi *counterproductive work behavior* karyawan.

3. Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi metode penelitian yang didalamnya terdapat jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, metode pengumpulan data dan sistematika penelitian.

4. Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari lokasi penelitian dan hasil pembahasan dari penelitian.

5. Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian ini dan saran sebagai penutup sesuai dengan pembahasan yang di jelaskan peneliti