

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketatnya persaingan perusahaan khususnya di bidang kuliner di era global sekarang ini menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi pebisnis kuliner. Kunci utama berjalannya suatu perusahaan adalah pengolahan SDM (Sumber Daya Manusia) yang tepat. Masalahnya, mengembangkan SDM yang potensial untuk diandalkan dalam meningkatkan fungsi organisasi dan pencapaian tujuan perusahaan bukanlah suatu hal yang mudah.

Karyawan termasuk elemen paling penting dalam perusahaan karena perusahaan sangat memerlukan kinerja dari karyawan. Maka jika ada hal yang menghambat kinerja karyawan maka pencapaian tujuan dari perusahaan akan terhambat. Dikarenakan hal tersebut, perusahaan akhirnya harus melakukan kegiatan operasional perusahaan secara efektif.

Tingkat *turnover* karyawan juga menjadi salah satu tantangan utama bagi banyak perusahaan. Hal ini ditandai dengan frekuensi keluar-masuknya karyawan yang tinggi, sehingga perusahaan harus mengeluarkan biaya dan waktu yang besar untuk proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan baru. Perusahaan perlu melakukan beberapa kegiatan seperti merekrut, menyeleksi, mengadakan pelatihan dan mempertahankan karyawan yang berkualitas. Penting sekali memperhatikan hal tersebut karena secara

langsung atau tidak langsung menjadi tolak ukur timbulnya rasa puas pada karyawan. Pencapaian tujuan perusahaan sering terhambat pada tingginya *turnover* karyawan (keinginan untuk berpindah) bahkan dapat berkembang ke arah keluarnya karyawan dari perusahaan. Sebagaimana firman Allah swt dalam Q.S. Ibrahim/14:7, yaitu:

وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ ۗ

Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih". (Q.S. Ibrahim/14:7)

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa allah SWT memberikan jalan dalam mencari pekerjaan dalam memenuhi kebutuhan hidup dan berbuat baiklah dalam menjalani suatu pekerjaan agar tidak merugikan orang lain. Artinya setiap perusahaan atau pemilik usaha harus mampu menciptakan lapangan pekerjaan yang dapat membuat karyawannya betah dan nyaman dalam bekerja sehingga tidak ada masalah turnover di perusahaannya.

Turnover merupakan masalah yang menjadi perhatian semua jenis perusahaan atau organisasi karena menimbulkan biaya langsung yang besar terkait dengan pemilihan, perekrutan dan pelatihan karyawan pengganti. Berbagai macam biaya yang telah dikeluarkan untuk pengembangan SDM hanya terbuang percuma dan untuk merekrut kembali karyawan, perusahaan akan mengeluarkan biaya serupa untuk kedua kalinya.

Dalam beberapa kasus tertentu, *turnover* memang diperlukan oleh perusahaan terutama terhadap karyawan dengan kinerja yang rendah (Hollenbeck dan Williams, 1986), namun tingkat *turnover* diupayakan jangan

terlalu tinggi sehingga perusahaan masih bisa mendapatkan kesempatan untuk peningkatan kinerja yang baik bagi karyawan baru dibandingkan merekrut karyawan yang membuat pengeluaran tambahan lagi. Selain itu, *turnover* juga menimbulkan biaya tidak langsung yang signifikan seperti mengurangi semangat kerja, peningkatan tekanan pada karyawan yang tersisa dan hilangnya modal sosial dan memori institusional, yang menyertai kepergian atau berhentinya karyawan yang dihargai (Dess dan Shaw, 2001).

Turnover menjadi masalah yang besar bagi banyak organisasi saat ini, terlebih disaat kompetisi bisnis yang semakin ketat. Oleh karena itu Maertz dan Campion (1998) dalam Samad (2006) menyatakan bahwa identifikasi terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keinginan untuk pindah (*turnover*) menjadi hal yang penting dan efektif untuk meminimalisir angka *turnover*. Implikasinya banyak penelitian yang mengkaji *turnover* dengan mendalami faktor-faktor yang mempengaruhinya. Studi yang dilakukan oleh Tair (2012) misalnya yang menguraikan efek kepuasan kerja dan komitmen afektif terhadap *turnover*. Demikian juga studi yang dilakukan oleh Beem (2007) yang membahas mengenai hubungan antara partisipasi langsung, komitmen organisasi dan *turnover*.

Turnover sendiri menimbulkan efek negatif dan kerugian pada sektor industri yang ada di Amerika Serikat sebanyak 1,5 jam waktu dari gaji yang mereka keluarkan untuk karyawan. Menurut Aamodt (2007) jika diperhitungkan seharusnya perusahaan hanya perlu mengeluarkan 40.000 USD untuk menggaji karyawannya, namun faktanya perusahaan justru harus

mengeluarkan 60.000 USD untuk merekrut karyawan baru, dan setiap tahunnya ada sekitar 16,8% karyawan yang melakukan *turnover* (Ruri Fitria. H. 2016). Perusahaan tersebut rugi sebesar 20.000 USD hanya untuk merekrut karyawan. Menurut survei Manpower Group pada tahun 2022, tingkat *turnover* karyawan di Indonesia mencapai 29%, lebih tinggi dari rata-rata global sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan di Indonesia perlu menerapkan strategi yang efektif untuk mencegah *turnover* karyawan. Selain itu, tidak dapat dipungkiri adanya sistem kontrak membuat karyawan mengantisipasi sedini mungkin sebelum perusahaan tersebut melakukan PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) kepada dirinya (Jehani, 2008).

Turnover pada dasarnya adalah sama dengan keinginan berpindah karyawan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya (Harninda, 1999). Pendapat lain juga mengatakan bahwa kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari 3 perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik (Hartono, 2002).

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi keinginan karyawan untuk pindah kerja ada berbagai macam pendapat menurut para ahli. Salah satu pendapat yang mengatakan bahwa *turnover* dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja, komitmen organisasi dan stres kerja (Suwandi dan Indriantoro, 2001).

Tingginya *turnover* karyawan dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan, antara lain seperti meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan,

sehingga perusahaan harus mengeluarkan biaya yang besar untuk mencari, merekrut dan melatih karyawan baru. Penurunan produktivitas yaitu diperlukannya waktu bagi karyawan baru untuk beradaptasi dan mencapai kinerja yang optimal, sehingga produktivitas perusahaan dapat menurun dalam jangka pendek. Hilangnya pengetahuan dan keahlian yaitu ketika karyawan yang berpengalaman keluar, perusahaan kehilangan pengetahuan dan keahlian yang berharga. Menurunnya moral dan motivasi karyawan yang disebabkan tingginya *turnover* dapat menciptakan suasana kerja yang tidak stabil dan menurunkan moral serta motivasi karyawan yang tersisa. Membuat citra perusahaan buruk karena *turnover* yang tinggi dapat membuat citra perusahaan buruk dimata calon karyawan dan pelanggan.

Permasalahan lain yang sering dialami oleh karyawan tentang *turnover* adalah kurangnya dukungan dari manajemen. Karyawan yang merasa tidak didukung oleh manajemen, cenderung merasa tidak termotivasi dan kurang bersemangat dalam bekerja. Hal ini dapat memengaruhi kinerja karyawan dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Karyawan yang merasa tidak didukung oleh manajemen, mungkin akan mencari pekerjaan di perusahaan lain yang menawarkan dukungan yang lebih baik. Perusahaan perlu memberikan dukungan dan perhatian yang cukup kepada karyawan, sehingga mereka merasa dihargai dan didukung dalam bekerja. Dukungan dan perhatian

dapat berupa mendengarkan keluhan karyawan, memberikan umpan balik yang konstruktif, atau memberikan bantuan dalam menyelesaikan masalah.

Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan adalah salah satu warung makan yang lokasinya berada di Provinsi Kalimantan Selatan, tepatnya di daerah Barito Kuala, beralamatkan di Jl. Trans Kalimantan Km. 7 Handil Bakti Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan. Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan ini menjual berbagai macam jenis makanan dan minuman.

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan dengan metode wawancara terhadap beberapa karyawan diketahui bahwa ada beberapa karyawan yang ingin berhenti maupun berpindah pekerjaan karena berbagai kendala yang dialaminya. Pada kenyataannya, beberapa karyawan mengungkapkan bahwa jika Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan ini sering kali kehilangan karyawannya (*turnover*) dengan berbagai macam alasan. Sepanjang tahun 2022 Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan kehilangan beberapa karyawan yang mengundurkan diri. Hal ini menyebabkan perusahaan mengalami kerugian yang disebabkan kekurangan tenaga kerja pada bidangnya. *Turnover* membuat perusahaan menjadi tidak stabil, oleh karena itu strategi retensi menjadi penting untuk diterapkan oleh perusahaan guna mencegah *turnover* karyawan dan meminimalisir dampak negatifnya.

Fenomena-fenomena ini akhirnya dianggap menarik bagi penulis untuk dilaksanakan penelitian tentang strategi retensi sebagai pencegah *turnover*. Berdasarkan uraian di atas, penulis mengajukan skripsi yang berjudul **“Strategi Retensi sebagai Pencegah *Turnover* Karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Strategi Retensi sebagai Pencegah *Turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi dari dua aspek, yaitu secara teoritis dan secara praktis:

1. Manfaat Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, terutama di bidang ilmu ekonomi khususnya terkait

dengan persoalan tentang Strategi Retensi sebagai Pencegah *Turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan serta sebagai bahan acuan bagi peneliti yang sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan acuan atau saran bagi warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan untuk mengendalikan *turnover* dengan menggunakan strategi retensi.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan batasan dari istilah dan penegasan judul penelitian yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah sebuah rencana tindakan yang terarah dan komprehensif yang dibuat oleh manajemen puncak untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi, dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia, lingkungan internal dan eksternal, serta keunggulan kompetitif perusahaan. Adapun strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

2. Retensi

Retensi adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan karyawan agar tetap bekerja di perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Retensi karyawan yang tinggi dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, seperti meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya pelatihan karyawan baru dan meningkatkan moral karyawan.

3. *Turnover*

Turnover adalah jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan selama periode waktu tertentu, biasanya dihitung dalam persentase. *Turnover* karyawan yang tinggi dapat berakibat negatif bagi perusahaan, seperti meningkatkan biaya pelatihan karyawan baru, menurunkan produktivitas dan merusak moral karyawan.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah ulasan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dikerjakan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi pedoman penelitian ini dilakukan, yaitu:

1. Donny dan Chandra (2020) dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Turnover Karyawan dan Strategi Retensi sebagai Pencegah Turnover Karyawan: Sebuah Tinjauan Literatur”.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya turnover dan strategi apa yang digunakan untuk mencegah terjadinya turnover karyawan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi literatur (*literature review*) terhadap berbagai laporan, publikasi atau berita tentang turnover karyawan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu mempertahankan karyawan yang memiliki kompetensi menjadi hal yang penting bagi sebuah organisasi. Karyawan yang kompeten perlu dipertahankan sehingga karyawan tersebut tidak keluar dari organisasi dan masuk ke dalam organisasi kompetitor. Salah satu strategi yang dapat digunakan oleh organisasi dalam mencegah dan menekan angka turnover adalah dengan melakukan retensi karyawan.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana sama-sama meneliti tentang strategi retensi. Tetapi juga terdapat perbedaan seperti:

- a. Lokasi penelitian, dimana penelitian ini dilakukan tanpa adanya lokasi penelitian atau hanya menggunakan tinjauan dari penelitian sebelumnya, sedangkan peneliti melakukan

penelitian berlokasi di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

- b. Tujuan penelitian, dimana tujuan penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya *turnover*, sedangkan peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui strategi retensi dalam mencegah *turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.
- c. Metode penelitian, dimana penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data studi literatur (*literature review*). Sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Meskipun terdapat ada perbedaan dalam penelitian ini, namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih menitik beratkan pada strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

2. Felania dan Agus (2022) dengan judul “Strategi Mengendalikan *Turnover* Karyawan: Studi Kasus pada Sebuah Rumah Sakti Swasta di Kota Manado”.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui strategi rumah sakit dalam mengendalikan turnover. Karena peningkatan turnover saat ini telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi kasus kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan rumah sakit dalam mengendalikan turnover adalah dengan mengenali karyawan sebagai aset, menciptakan keterlibatan karyawan dan memperhatikan pesaing.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana sama-sama meneliti tentang strategi dan turnover karyawan. Tetapi juga terdapat perbedaan, seperti:

- a. Lokasi penelitian, dimana penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Swasta di Kota Manado, sedangkan peneliti melakukan penelitian berlokasi di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.
- b. Tujuan penelitian, dimana tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi rumah sakit dalam mengendalikan *turnover*, sedangkan tujuan dari peneliti adalah untuk

mengetahui strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

- c. Metode penelitian, dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus kualitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Meskipun terdapat ada perbedaan dalam penelitian ini, namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih menitik beratkan pada strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

3. Ibrahim (2016) dengan judul “*Effect of Job Satisfaction on Turnover Intention: An Empirical Investigation on Nigerian Banking Industry*”. Variabel yang digunakan adalah Kepuasan Kerja (X), Turnover Intention (Y). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan dimana sama-

sama meneliti tentang *turnover*. Tetapi juga terdapat perbedaan seperti:

- a. Lokasi penelitian, dimana penelitian ini dilakukan di Industri Perbankan Nigeria, sedangkan peneliti melakukan penelitian di warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.
- b. Tujuan penelitian, dimana penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, sedangkan peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.
- c. Metode penelitian, dimana penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.

Meskipun terdapat ada perbedaan dalam penelitian ini, namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih menitik beratkan pada strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

4. Saeed (2014) dengan judul "*The Relationship of Turnover Intention with job Satisfaction, Job Performance, Leader Member*

Exchange, Emotional Intelligence and Organizational Commitment". Variabel yang digunakan adalah *Turnover Intention* (Y), *Job Satisfaction* (X1), *Job Performance* (X2), *Leader Member Exchange* (X3), *Emotional Intelligent* (X4), *Organizational Commitment* (X5). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Menurut hasil penelitian, kepuasan kerja dan *turnover intention* memiliki hubungan negatif yang signifikan. *Turnover intention* memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan kinerja karyawan. Analisis menunjukkan bahwa *turnover intention* dan *leader member exchange* memiliki hubungan negatif yang signifikan. Pengaruh antara *turnover intention* dan *emotional intelligence* tidak menunjukkan hubungan negatif yang signifikan. Hasil penelitian tidak menunjukkan adanya hubungan negatif antara *turnover intention* dan komitmen organisasi.

Berdasarkan penelaah penulis terhadap penelitian ini terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang turnover. Tetapi juga terdapat perbedaan seperti:

- a. Lokasi penelitian, dimana penelitian ini dilakukan di sektor manufaktur, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

- b. Tujuan penelitian, dimana tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis hubungan antara *turnover intention* terhadap *job satisfaction*, *job performance*, *leader member exchange*, *emotional intelligent*, dan *organizational commitment*, sedangkan tujuan peneliti melakukan penelitian adalah untuk mengetahui strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.
- c. Metode penelitian, dimana penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Meskipun terdapat ada perbedaan dalam penelitian ini, namun penelitian ini tetap menjadi panduan guna mendapatkan referensi penulisan yang benar. Dalam penelitian yang akan diangkat penulis lebih menitik beratkan pada strategi retensi sebagai pencegah *turnover* karyawan di Warung Soto Kuin Pak Haji Atas Jembatan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mempertegas dan memudahkan dalam proses penguraian isi dan materi dari penulisan ini, serta untuk lebih mengarahkan pembaca, maka masing-masing isi dan materi tersebut dibagi ke dalam beberapa bab,

yang pada babnya terdiri atas beberapa sub bab, berikut penulis membuat sistematika penulisan atau gambaran isi dari penulisan ini sebagai berikut:

BAB I adalah Pendahuluan, merupakan penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, yang kemudian ditarik secara eksplisit dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan dari penelitian ini. Kegunaan penelitian merupakan hasil dari penelitian. Definisi operasional dibuat untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini sehingga tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai. Penelitian terdahulu dibuat untuk memberi informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Untuk memudahkan dalam penulisan ini, maka juga dibuat sistematika pembahasan.

BAB II adalah Landasan Teori yang menerangkan, menguraikan dan menginformasikan sebagai elemen teori sehingga membentuk suatu format pikiran teoritis yang utuh, kritis dan sistematis.

BAB III adalah Metode Penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, desain penelitian yang memaparkan bagaimana proses penelitian ini dilaksanakan, setelah itu maka dibuatlah data dan sumber data yang berisikan data-data apa saja yang diperlukan dan siapa-siapa saja yang menjadi sumber datanya, untuk proses bagaimana data itu dikumpulkan maka dituangkan dalam teknik pengumpulan dan pengolahan data, setelah data terkumpul kemudian data tersebut dianalisis yang proses analisisnya dituangkan dalam teknik analisis data.

BAB IV merupakan Penyajian Data dan Analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan berupa hasil penelitian yang berisi analisis terhadap beberapa permasalahan beserta jawaban atas rumusan masalah.

BAB V merupakan Penutup. Pada bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.