

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan di negara Indonesia memegang peranan yang sangat teramat penting, terlebih negara Indonesia termasuk negara yang sedang membangun di beberapa sektor, diantaranya yaitu sektor pangan, sektor perikanan dan kelautan, sektor manufaktur, sektor energi, dan sektor pariwisata. Maka dari itu, untuk menjalankan sektor-sektor tersebut memerlukan sebuah lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan yaitu Bank.

Menurut Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, diantaranya yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, serta memberikan jasa-jasa bank yang lainnya. Berdasarkan pengertian di atas bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya segala aktifitas perbankan tak luput dari bidang keuangan.

Dalam penelitian ini sesuai yang telah diuraikan peneliti menggunakan jenis Bank Umum Swasta Nasional Devisa (BUSN Devisa). BUSN Devisa sendiri merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha yang dapat melakukan aktivitas transaksi ke luar negeri dan/atau transaksi yang berhubungan dengan mata uang

asing secara keseluruhan yang didirikan oleh swasta baik individu maupun lembaga, sehingga keuntungannya akan dinikmati oleh pihak swasta.

Fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*). Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*. (Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, 2009:15). Berdasarkan dari UU Nomor 10 Tahun 1998, secara garis besar tujuan perbankan Indonesia yaitu untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Dari tujuan tersebut maka perbankan (bank) di Indonesia harus menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan didasarkan atas asas demokrasi ekonomi, bank juga memiliki tujuan yaitu untuk mendapatkan keuntungan atau laba yang semaksimal mungkin. Untuk mengukur tingkat keuntungan itu sendiri, bank bisa menggunakan sebuah rasio keuntungan atau Rasio Profitabilitas bank yang biasa dikenal dengan sebutan ROA (*Return On Assets*). *Return On Assets* (ROA) merupakan rasio yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen suatu perusahaan dalam memperoleh keuntungan (laba) secara keseluruhan. Semakin besar *Return On Assets* (ROA) suatu perusahaan, maka semakin besar pula tingkat keuntungan yang dicapai perusahaan dan semakin baik pula posisi perusahaan tersebut dari segi penggunaan aset. (Sawir, 2005:18).

Berdasarkan laporan yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* dalam tabel 1.1 dapat diketahui rata-rata nilai tren dari laporan publikasi terhadap perhitungan posisi *Return On Assets* (ROA) yang dimulai dari tahun 2014 triwulan I hingga triwulan IV2018 bernilai negatif.

TABEL 1.1
PERKEMBANGAN RETURN ON ASSETS (ROA) PADA BANK UMUM
SWASTA NASIONAL DEWISA GO PUBLIC
TRIWULAN I 2014 – TRIWULAN IV 2018

No	Nama Bank	2014	2015	Tren	2016	Tren	2017	Tren	2018	Tren	Rata-rata ROA	Rata-rata Tren
1	PT Bank Agris, Tbk	0,29	0,17	-0,12	0,15	-0,02	-0,20	-0,35	-0,77	-0,57	-0,36	-1,06
2	PT Bank Artha Graha Internasional, Tbk	0,79	0,33	-0,46	0,35	0,02	0,31	-0,04	0,27	-0,04	2,05	-0,52
3	PT Bank Bukopin, Tbk	1,33	1,39	0,06	1,38	-0,01	0,09	-1,29	0,22	0,13	4,41	-1,11
4	PT Bank Bumi Arta, Tbk	1,52	1,33	-0,19	1,52	0,19	1,73	0,21	1,77	0,04	7,87	0,25
5	PT Bank Capital Indonesia, Tbk	1,33	1,10	-0,23	1,00	-0,10	0,79	-0,21	0,90	0,11	5,12	-0,43
6	PT Bank Central Asia, Tbk	3,86	3,84	-0,02	3,96	0,12	3,89	-0,07	4,10	0,21	19,65	0,24
7	PT Bank China Construction Bank Indonesia, Tbk	0,79	1,03	0,24	0,69	-0,34	0,54	-0,15	0,86	0,32	3,91	0,07
8	PT Bank CIMB Niaga, Tbk	1,60	0,21	-1,39	1,19	0,98	1,67	0,48	1,74	0,07	6,41	0,14
9	PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	3,14	1,45	-1,69	2,26	0,81	3,00	0,74	2,99	-0,01	12,84	-0,15
10	PT Bank HSBC Indonesia	0,30	0,11	-0,19	0,47	0,36	0,02	-0,45	1,13	1,11	2,03	0,83
11	PT Bank Jtrust Indonesia, Tbk	-4,96	-5,37	-0,41	-5,00	0,37	0,80	5,80	-2,25	-3,05	-16,78	2,71
12	PT Bank Maspion Indonesia, Tbk	0,82	1,10	0,28	1,67	0,57	1,60	-0,07	1,54	-0,06	6,73	0,72
13	PT Bank Mayapada Internasional, Tbk	1,98	2,10	0,12	2,03	-0,07	1,30	-0,73	0,73	-0,57	8,14	-1,25
14	PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	0,41	-0,41	-0,82	0,00	0,41	1,23	1,23	0,00	-1,23	1,23	-0,41
15	PT Bank Mega, Tbk	1,16	1,97	0,81	2,36	0,39	2,24	-0,12	2,47	0,23	10,20	1,31
16	PT Bank Mestika Dharma, Tbk	3,86	3,53	-0,33	2,30	-1,23	3,19	0,89	2,96	-0,23	15,84	-0,90
17	PT Bank MNC Internasional, Tbk	-0,82	0,10	0,92	0,11	0,01	-7,47	-7,58	0,74	8,21	-7,34	1,56
18	PT Bank Nationalnobu, Tbk	0,43	0,38	-0,05	0,53	0,15	0,48	-0,05	0,42	-0,06	2,24	-0,01
19	PT Bank Nusantara Parahyangan, Tbk	1,32	0,99	-0,33	0,15	-0,84	-0,90	-1,05	0,22	1,12	1,78	-1,10
20	PT Bank OCBC NISP, Tbk	1,79	1,68	-0,11	1,85	0,17	1,96	0,11	2,10	0,14	9,38	0,31
21	PT Bank Pan Indonesia, Tbk	1,79	1,27	-0,52	1,68	0,41	1,61	-0,07	2,25	0,64	8,60	0,46
22	PT Bank Permata, Tbk	1,16	0,16	-1,00	-4,90	-5,06	0,61	5,51	0,78	0,17	-2,19	-0,38
23	PT Bank QNB Indonesia, Tbk	1,05	0,87	-0,18	-3,30	-4,17	-3,72	-0,42	0,12	3,84	-4,98	-0,93
24	PT Bank Rakyat Indonesia Agroniaga, Tbk	1,53	1,55	0,02	1,49	-0,06	0,01	-1,48	1,54	1,53	6,12	0,01
25	PT Bank Sinarmas, Tbk	1,02	0,95	-0,07	1,72	0,77	1,26	-0,46	0,25	-1,01	5,20	-0,77
26	PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk	3,56	2,97	-0,59	3,06	0,09	1,19	-1,87	1,99	0,80	12,77	-1,57
	Rata – Rata	1,19	0,95	-0,24	0,72	-0,23	0,66	-0,06	1,12	0,46	4,65	-0,08

Sumber : Laporan Keuangan Publikasi Otoritas Jasa Keuangan (data diolah)

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata tren *Return On Assets* (ROA) pada Bank Umum Swasta Nasional Go Public di Indonesia dalam Triwulan I tahun 2014 sampai Triwulan IV2018 sebesar -0,08 persen. Rata-rata ROA pada tahun

2014 sampai dengan tahun 2015 mengalami rata-rata negatif sebesar -0,24 persen, lalu pada tahun 2015 sampai dengan 2016 kembali mengalami rata-rata negatif sebesar -0,23 persen, lalu sama dengan tahun sebelumnya pada tahun 2017 mengalami rata-rata negatif sebesar kembali sebesar -0,06 persen dan pada tahun 2018 kembali mengalami peningkatan positif sebesar 0,46.

Dari analisis tersebut menunjukkan bahwa rata-rata seluruh tren dari semua bank pernah mengalami penurunan *Return On Assets* (ROA) pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*. Dalam hal ini, manajemen pada bank yang pernah mengalami penurunan ROA harus mengetahui apa penyebab dan faktor yang mempengaruhi menurunnya ROA selama tahun tersebut. *Return On Assets* (ROA) adalah rasio yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keuntungan atau laba yang diperoleh oleh bank. Semakin tinggi nilai ROA suatu bank, maka semakin tinggi tingkat keuntungan yang diperoleh. Secara teori, tinggi rendahnya *Return On Assets* (ROA) yang dimiliki suatu bank dipengaruhi oleh beberapa aspek, diantaranya aspek Likuiditas, Kualitas aktiva, Sensitivitas pasar, efisiensi, dan solvabilitas.

Likuiditas merupakan penilaian terhadap kemampuan suatu bank untuk memenuhi kewajibannya. Suatu bank dikatakan likuid apabila memiliki alat pembayaran berupa aset lancar lebih tinggi jika dibandingkan dengan total kewajiban. (Veithzal Rivai, dkk, 2012:482). Untuk mengukur tingkat likuiditas suatu bank dapat diukur dengan menggunakan *Loan to Deposit Ratio* (LDR) dan *Investing Policy Ratio* (IPR).

Loan to Deposit Ratio (LDR) merupakan rasio antara besarnya seluruh volume kredit yang disalurkan oleh bank dan sejumlah penerimaan dana dari

berbagai sumber yang didapat. LDR juga merupakan rasio keuangan perusahaan perbankan yang berhubungan dengan likuiditas. LDR memiliki pengaruh yang positif terhadap ROA karena peningkatan LDR menggambarkan total kredit yang lebih besar dengan peningkatan total dana pihak ketiga, sehingga pendapatan bunga lebih besar dibandingkan biaya bunga dan akan mengakibatkan peningkatan keuntungan atau laba bank dan *Return On Assets* (ROA) juga ikut meningkat. Dengan demikian, *Loan to Deposit Ratio* (LDR) memiliki pengaruh yang positif terhadap *Return on Assets* (ROA).

Investing Policy Ratio (IPR) merupakan rasio keuangan perbankan yang digunakan untuk menilai suatu kinerja usaha perbankan dalam satu periode akuntansi, IPR merupakan rasio yang lebih bersifat kompleks daripada rasio yang digunakan untuk menilai kinerja perusahaan non bank pada umumnya. Risiko yang dihadapi oleh bank jauh lebih besar dibanding dengan perusahaan yang non bank. IPR juga memiliki dampak yang positif terhadap ROA. Hal ini terjadi karena peningkatan IPR menggambarkan suatu peningkatan penempatan surat berharga yang dimiliki oleh bank dengan presentase yang lebih besar dibandingkan dengan presentase peningkatan dana pada pihak ketiga, sehingga mengalami peningkatan untuk pendapatan bunga dan laba bank, sehingga ROA juga meningkat.

Kualitas Aktiva merupakan penilaian terhadap kemampuan suatu bank mengelola aset yang dimiliki sehubungan dengan risiko kredit yang dihadapi sebagai akibat dari pemberian kredit dan investasi dana pada portofolio yang berbeda (Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, 2011:519). Untuk mengukur aspek kualitas

aktiva, rasio keuangan yang dapat digunakan yaitu Aktiva Produktif Bermasalah (APB) dan *Non Performing Loan* (NPL).

APB merupakan rasio keuangan yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan bank dalam melakukan dan mengelolah aktiva produktifnya. APB memiliki pengaruh yang negatif terhadap ROA. Hal ini terjadi apabila APB meningkat maka telah terjadi peningkatan aktiva produktif bermasalah yang lebih besar dibandingkan dengan presentase peningkatan aktiva produktif. Berakibat pada biaya yang nantinya akan meningkat, dan laba yang didapat bank akan menurun dan ROA otomatis akan turun.

Non Performing Loan (NPL) merupakan rasio yang digunakan untuk membandingkan antara besarnya kredit yang bermasalah dengan seluruh total kredit yang telah diberikan oleh bank. Hal ini terjadi apabila NPL mengalami peningkatan berarti telah terjadi peningkatan total kredit yang bermasalah dengan presentase yang lebih besar daripada total peningkatan kredit. Akhirnya, akan muncul peningkatan biaya yang dicadangkan untuk menghindari kegagalan kredit yang lebih besar daripada peningkatan pendapatan. Maka, NPL memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Return On Assets* (ROA) yang mengakibatkan laba bank mengalami penurunan dan *Return On Assets* (ROA) juga mengalami penurunan.

Sensitivitas pasar merupakan penilaian kemampuan modal suatu bank untuk mengcover akibat yang ditimbulkan oleh perubahan risiko pasar dan kecakupan manajemen risiko pasar. (Viethzal Rivai, dkk, 2012:485). Risiko ini digunakan untuk mencegah kerugian bank yang dapat ditimbulkan akibat pergerakan nilai

tukar. Analisis aspek sensitivitas pasar dapat menggunakan rasio keuangan diantaranya yaitu *Interest Rate Risk* (IRR) dan Posisi Davisa Netto (PDN).

Interest Rate Risk (IRR) merupakan rasio keuangan yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan tingkat sensitivitas bank terhadap perubahan suku bunga yang sering terjadi. Hal itu dapat terjadi apabila IRR tersebut meningkat, maka telah terjadi peningkatan terhadap *interest rate sensitivity asset* (IRSA) yang lebih besar dibandingkan dengan *interest rate sensitivity liabilities* (IRSL). Jika pada saat itu suku bunga cenderung meningkat, akan terjadi peningkatan pendapatan bunga lebih besar dari pada peningkatan biaya bunga. Sehingga laba meningkat dan ROA juga meningkat. Jadi pengaruh IRR positif terhadap ROA adalah positif. Sebaliknya, jika pada saat itu suku bunga cenderung mengalami penurunan maka akan terjadi penurunan pendapatan bunga lebih besar dibanding dengan penurunan biaya bunga, sehingga laba bank menurun dan ROA bank juga akan turun. IRR memiliki pengaruh yang positif dan pengaruh negatif terhadap *Return On Assets* (ROA).

Posisi Devisa Netto (PDN) merupakan rasio yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan sensitivitas bank terhadap nilai tukar. PDN memiliki pengaruh positif dan pengaruh negatif terhadap *Return On Assets* (ROA) pada bank yang melakukan transaksi mata uang asing. Jika PDN bernilai positif maka memiliki pengaruh yang positif terhadap ROA, dan jika PDN bernilai negatif maka memiliki pengaruh yang negatif terhadap ROA.

Efisiensi merupakan kemampuan bank untuk mengelola sumber daya yang dimiliki secara efisien untuk mencapai tujuan tertentu. (Martono, 2013:83). Pengukuran tingkat efisiensi tersebut dapat diukur dengan menggunakan Beban

Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) dan *Fee Based Income Ratio* (FBIR).

Beban Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) merupakan rasio keuangan yang digunakan untuk mengatur tingkat efisiensi dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasinya. (Veithzal Rivai, 2013:482). BOPO memiliki pengaruh yang negatif terhadap *Return On Assets* (ROA) apabila terjadi peningkatan biaya operasional bank dengan presentase lebih besar dibandingkan peningkatan pendapatan operasional bank. Sehingga, laba atau keuntungan bank akan mengalami penurunan dan *Return On Assets* (ROA) bank juga akan mengalami penurunan.

Fee Based Income Ratio (FBIR) merupakan rasio yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan bank dalam memperoleh pendapatan selain dari selisih bunga dari keseluruhan pendapatan operasional dari bank tersebut. FBIR memiliki pengaruh yang positif terhadap *Return On Assets* (ROA) apabila terjadi peningkatan pendapatan operasional selain bunga dengan presentase lebih besar dibandingkan peningkatan pendapatan operasional. Sehingga laba atau keuntungan bank akan mengalami peningkatan dan ROA bank juga mengalami peningkatan.

Analisis Rasio solvabilitas adalah analisis yang digunakan untuk mengukur kemampuan bank dalam memenuhi kewajiban jangka panjangnya atau kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban-kewajiban jika terjadi likuiditas bank. (Lukman Dendawijaya, 2009 : 120). Untuk menghitung solvabilitas salah satunya dapat menggunakan *Primary Ratio* (PR).

Primary Ratio (PR) merupakan rasio untuk mengukur apakah permodalan yang dimiliki sudah memadai atau sejauh mana penurunan yang terjadi dalam total aset

masuk dapat ditutupi oleh *capital equity*. PR memiliki pengaruh yang positif terhadap ROA. Jika PR mengalami kenaikan berarti kenaikan modal lebih besar dibandingkan dengan kenaikan total aktiva. Sehingga laba atau keuntungan bank mengalami kenaikan dan *Return On Assets* (ROA) juga akan mengalami kenaikan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah IPR, LDR, APB, NPL, PDN, IRR, BOPO, FBIR, dan PR secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
2. Apakah IPR secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
3. Apakah LDR secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
4. Apakah APB secara parsial memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
5. Apakah NPL secara parsial memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
6. Apakah PDN secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
7. Apakah IRR secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?

8. Apakah BOPO secara parsial memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
9. Apakah FBIR secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
10. Apakah PR secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?
11. Diantara variabel IPR, LDR, APB, NPL, PDN, IRR, BOPO, FBIR, dan PR variabel mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat signifikan IPR, LDR, APB, NPL, PDN, IRR, BOPO, FBIR, dan PR terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*.
2. Untuk mengetahui apakah IPR secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
3. Untuk mengetahui apakah LDR secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
4. Untuk mengetahui apakah APB secara parsial memiliki pengaruh yang negatif terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
5. Untuk mengetahui apakah NPL secara parsial memiliki pengaruh yang negatif terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*

6. Untuk mengetahui apakah PDN secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
7. Untuk mengetahui apakah IRR secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
8. Untuk mengetahui apakah BOPO secara parsial memiliki pengaruh yang negatif terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
9. Untuk mengetahui apakah FBIR secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
10. Untuk mengetahui apakah PR secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*
11. Untuk mengetahui diantara variabel IPR, LDR, APB, NPL, PDN, IRR, BOPO, FBIR, dan PR variabel mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional Devisa *Go Public*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan diantaranya :

1. Bagi Perbankan

Hasil dari penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan sebagai informasi, rekomendasi, serta apa yang menjadi kendala dalam peningkatan ROA, dan bagi manajemen bank dalam menentukan sebuah kebijakan, perencanaan strategi dan pengambilan keputusan di tahun-tahun berikutnya.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dibidang perbankan, terutama berkaitan dengan Kinerja keuangan perbankan.

3. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Diharapkan untuk menambah wawasan, informasi, serta referensi untuk peneliti selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk memberikan gambaran keseluruhan isi yang dibagi dalam lima bab diantaranya yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab bab I menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menjelaskan tentang peneliti terdahulu dengan tema yang sejenis, landasan teori, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian dalam skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menguraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, instrumen penelitian, sampel, populasi, teknik pengambilan sampel, data, metode pengumpulan data, uji validitas, realibilitas instrumen penelitian serta teknik analisis data.

**BAB IV GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS
DATA**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran subyek penelitian dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran

