

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Jamsostek Mobile (JMO) adalah aplikasi resmi dari BPJS Ketenagakerjaan yang dirancang untuk memberikan layanan informasi terkait program BPJS Ketenagakerjaan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi tentang kepesertaan, jumlah upah, serta media pelaporan dan pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan secara online. JMO merupakan pengembangan dari aplikasi BPJSTKU yang diluncurkan pada tahun 2016 yang kemudian pada September 2021 BPJS Ketenagakerjaan melanjutkan transformasi digital guna menjawab tuntutan teknologi dan informasi dengan tampilan baru dan pilihan fitur yang lebih komprehensif (Aida & Hardiyanto, 2021). Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan, sehingga peserta dapat mengakses JMO kapan saja tanpa harus datang fisik ke kantor cabang (Rahma, 2024).

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) tidak hanya menyediakan akses informasi terkait lima program utama, yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), serta Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), sepanjang tahun 2023, aplikasi JMO terus dikembangkan menjadi platform *“one access to digital ecosystem”* yang tidak hanya mempermudah proses klaim dan kepesertaan, tetapi juga memperkaya pengalaman peserta melalui inovasi fitur seperti *“Tanya 175”* untuk video edukasi dan talkshow, serta *“Click To Call”* yang memfasilitasi PMI menghubungi *call center* secara gratis (BPJAMSOSTEK, 2023).

Pada tahun 2024 ini, JMO berhasil memperoleh jumlah unduhan sebanyak 10 juta kali sejak peluncurannya di Google Play Store (BPJAMSOSTEK, 2024). Pencapaian signifikan ini semakin diperkuat dengan integrasi JMO ke dalam platform INA Digital, sebuah inisiatif *government technology* Indonesia yang bertujuan mengakselerasi transformasi digital dan pelayanan publik yang solutif dan transparan (Dhita K.A, 2024). Integrasi ini sejalan dengan visi pemerintah

dalam membangun infrastruktur yang tangguh, industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan, sekaligus menjadikan JMO sebagai bagian integral dari ekosistem layanan publik digital Indonesia. (BPJAMSOSTEK, 2024).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital yang pesat di Indonesia telah membawa banyak perubahan di berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. *e-government* atau pemerintahan elektronik muncul sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat. Ditjen Aptika (2019) melalui *roadmap e-government* menjelaskan bahwa perjalanan implementasi *e-government* di Indonesia dapat ditelusuri melalui serangkaian langkah strategis yang dilakukan dari tahun 2016 hingga 2019. Sebelumnya dalam implementasi sudah dimulai dengan tahap inisiasi pada 2014 untuk menerapkan konsep *e-government*, dilanjutkan dengan peningkatan penyediaan informasi digital dan konsolidasi data pada 2015. Tahap berikutnya berdasarkan *roadmap e-government* yang dipublikasi oleh Ditjen Aptika (2019) tahap perkembangan dimulai dari transformasi digital terus berlanjut hingga tahap interaksi, transaksi, kolaborasi, dan optimalisasi seluruh komponen *e-government*. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pemerintahan, serta memperkuat interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha.

Kemajuan yang signifikan dalam implementasi *e-government* di Indonesia juga terlihat dari peningkatan peringkat Indonesia dalam *UNE-Government Survey*. Menurut PANRB (2024), Indonesia berhasil menempati peringkat 64 dari 193 negara, melompat 13 peringkat dibandingkan tahun 2022. Peningkatan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam mengembangkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), yang dimulai dengan Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018. Sejak saat itu, Indonesia mengalami lonjakan signifikan dalam peringkat, dari 107 pada 2018 ke 88 pada 2020, lalu 77 pada 2022, hingga kini di 64 (PANRB, 2024) Skor 0.8035 untuk *Online Service Index* (OSI) menunjukkan kemudahan akses layanan pemerintah secara digital, sementara skor 0.8645 untuk

Telecommunication Infrastructure Index (TII) mencerminkan perbaikan jaringan dan akses internet, termasuk di daerah terpencil. Indonesia juga memperoleh skor 0.7293 untuk *Human Capital Index* (HCI), yang sudah melebihi rata-rata dunia dan Asia. Indonesia terus menunjukkan komitmen agar pemerintah terus mengembangkan dan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang semakin efektif.

Pemerintah Indonesia meluncurkan *Government Technology* (GovTech) INA Digital sebagai upaya membangun ekosistem layanan digital pemerintahan yang terintegrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Dhita K.A, 2024). Salah satu dari aplikasi pemerintah atau Lembaga dibawah pemerintahan yang bergabung dalam INA Digital adalah Jamsostek Mobile aplikasi resmi dari BPJS Ketenagakerjaan yang resmi diluncurkan pada September 2021 dan bergabung dengan INA digital pada September 2024 sebagai bentuk dukungan terhadap pemerintahan (BPJAMSOSTEK, 2024).

Inisiatif digital ini membuka peluang bagi BPJAMSOSTEK untuk meningkatkan kualitas perlindungan sosial. Dalam adaptasinya terhadap era pascapandemi COVID-19, lembaga ini menerapkan model kerja hybrid dan memperkuat layanan digitalnya melalui aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) yang diluncurkan September 2021. JMO, yang tersedia di platform Android dan iOS, telah memperoleh 10 juta unduhan di Google Play Store. Pertumbuhan pengguna JMO menunjukkan respon positif dari masyarakat, dari 17.741.279 pengguna di akhir 2022 menjadi 22,8 juta pada Mei 2024, dengan pertumbuhan *year-on-year* sebesar 10,2 persen (BPJAMSOSTEK, 2024). Namun, seiring peningkatan jumlah pengguna dan aktivitas, Tercatat adanya peningkatan error pada layanan JMO selama 2021, aplikasi JMO memiliki frekuensi error tertinggi dibanding layanan *eService* BPJAMSOSTEK lainnya (BPJAMSOSTEK, 2022).

Aplikasi JMO yang memperoleh score keseluruhan tinggi yaitu 4,8 (*considere good*) pada Google Play Store pada tahun 2024 dengan total jumlah ulasan sebanyak 3.700.000 yang dinilai sudah memberikan pengalaman yang baik baik penggunan (Google PlayStore, 2024). Tetapi ditemukan banyak ulasan negatif

dengan rating sangat tinggi. Hal tersebut tidak menunjukkan keselarasan antara ulasan dengan rating yang diperoleh dan memicu keaslian rating aplikasi apakah sudah mencerminkan kualitas layanan sebenarnya. Di sisi lain, tidak sedikit pengguna yang memberikan rating rendah dengan ulasan negatif, yang menunjukkan memang adanya masalah dalam kualitas layanan aplikasi ini. Kondisi ini menunjukkan bahwa rating tinggi tidak selalu mencerminkan pengalaman pengguna yang sebenarnya (Suleha et al., 2024). Menurut Qahar et al., (2024), menunjukkan pentingnya meningkatkan kualitas layanan terutama pada aplikasi pelayanan jasa. Penelitian tersebut mengenai peningkatan layanan dengan pendekatan dimensi kualitas layanan yaitu: *Responsiveness, Service Reliability, Ease of use, Competence, Access, System Reliability, Timeliness*, dan *Security* yang merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Tabel 1.2 menunjukkan masih adanya beberapa keluhan yang disampaikan pengguna Jamsostek Mobile (JMO) pada tahun 2024 yang bersinggungan dengan beberapa dimensi kualitas layanan mencakup :

Tabel 1.1
Ulasan Pengguna Jamsostek Mobile (JMO)

Waktu	Ulasan Pengguna	Dimensi yang Bersinggungan
24 Juni 2024	Ga bisa login alias gagal terus, padahal koneksi udah pake paket data + wifi , udah chat wa tapi yg bales robot jadi gada solusi, Udah nyoba telfon eh pulsanya abis duluan karna kelamaan opening yg ga penting dari rekaman suara. Belum juga ngomong sama cs.nya langsung padahal (Firmanda, 2024)	<i>Responsiveness, Service Reliability, System Reliability</i>
5 Januari 2024	Aplikasinya gak bisa d buka sama sekali alasannya krn app ini memilik bnyak bug, gak paham ... maksudnya apa ya? Pdhal udah hapus data dan instal ulang, tp ttp aja gak bisa .. mengecewakan. (Arief, 2024)	<i>Ease of Use, System Reliability, Timeliness</i>

15 Mei 2024	Kuat dugaan saya, ada oknum yg sengaja membocorkan data peserta JMO dengan imbalan. Guna kepentingan penagihan Kredit & piutang di bank maupun fintech. Karena semua data baru saya hanya di update utk JMO, bagaimana pihak penagihan bisa mengetahui nya ? (Novita, 2024)	<i>Security,</i> <i>Competence,</i> <i>Service</i> <i>Reliability</i>
1 Agustus 2024	Hai JMO atau BJPS ketenaga kerjaan , ini aplikasi aneh ko ga bisa claim via aplikasi banyak banget ini alasannya , di atas 10 juta pake lapak asik setelah input ga bisa , tiba2 harus datang ke kantor cabang terdekat , di kantor cabang pelayanan buruk sekali , tolong ya perbaiki pelayanan jgn jadikan peserta BPJS layaknya sampah (Fany, 2024)	<i>Service</i> <i>Reliability,</i> <i>Access,</i> <i>Responsiveness</i>

Sumber : (Firmanda, 2024; Arief,2024; Novita,2024; Fany,2024)

Sejalan dengan ulasan tersebut, Menurut (Sugianto, 2022) yang ditulis pada portal berita *finance* detik ditemukan masalah pada aplikasi JMO yang menyebabkan peserta tidak bisa login dan mencairkan dana Jamsostek. Hal tersebut mencerminkan lemahnya dimensi *system reliability* karena sistem tidak dapat diandalkan dan *service reliability* akibat layanan tidak konsisten. Bukan hanya itu, tingginya angka kegagalan aktivasi setelah mengunduh aplikasi JMO juga menjadi hal yang paling banyak dikeluhkan saat ini (Lukihardianti, 2024). Keluhan dari pelanggan mencerminkan permasalahan pada dimensi *ease of use* karena sistem tidak mudah digunakan dan *competence* akibat kurangnya kemampuan sistem dalam memproses aktivasi, yang juga mempengaruhi dimensi *responsiveness* dengan lambatnya respon terhadap masalah aktivasi pengguna serta *service reliability* karena layanan aktivasi yang tidak dapat diandalkan.

Perkembangan *e-government* dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia terus berkembang, termasuk dalam bidang jaminan sosial ketenagakerjaan. Dalam upaya mendukung transparansi, akuntabilitas, dan

kemudahan akses bagi masyarakat, kualitas layanan yang baik tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna, tetapi juga berperan penting dalam memastikan bahwa hak-hak pekerja dapat diakses secara efektif melalui sistem digital pemerintah. Salah satu pendekatan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi ini adalah dengan menganalisis ulasan pengguna pada Google Play Store, yang mencerminkan pengalaman nyata serta persepsi masyarakat terhadap layanan. Sejumlah penelitian telah memanfaatkan teknik analisis teks, seperti *text classification* dan *topic modeling*, untuk menggali isu-isu yang sering muncul dalam ulasan pengguna. Informasi ini menjadi landasan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi perbaikan layanan, menjaga relevansi aplikasi, serta memastikan penyelenggaraan *e-government* berjalan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat di masa depan.

Dari penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, untuk mendukung penelitian ini, peneliti mencari referensi penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan dan penerapan *text classification*. Penelitian oleh (Qahar et al., 2024) meneliti faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi BPJS Kesehatan atau Mobile JKN dengan pendekatan analisis sentimen berbasis data ulasan Google Play Store. Penelitian lain yang dilakukan oleh ini menggunakan dimensi kualitas layanan, mencakup *responsiveness*, *service reliability*, *ease of use*, *competence*, *access*, *system reliability*, *timeliness*, dan *security* sebagai faktor dalam mengevaluasi kualitas layanan aplikasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat dominasi sentimen negatif pada beberapa dimensi utama, khususnya terkait dimensi *security*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Zhang et al., (2024) menganalisis dimensi keunikan yang dirasakan oleh konsumen dalam ulasan pada *Airbnb Experiences* dengan menggunakan model BERT. Hasil menunjukan model BERT akurat dalam klasifikasi ulasan pengguna. Shidqi & Yudha Febrianta (2023), meneliti kualitas layanan *internet service provider* menggunakan analisis sentimen dengan algoritma *Naïve Bayes* dan *topic modeling*. Penelitian ini menemukan bahwa dimensi *customer service* dan *network quality* sebagian besar negatif pada hasil analisis sentimen dan topic modeling, sedangkan pada dimensi *information quality* dan *privacy and security*

cenderung positif. Penelitian oleh Hanifah Aprillia et al., (2024) meneliti kualitas layanan provider Telkomsel menggunakan analisis sentimen dengan model *naïve bayes* dan LDA untuk *topic modeling*. Penelitian ini menemukan kualitas layanan yang paling sering dikeluhkan terkait dimensi *customer service and technical support, and information quality*. (Hikmawati, 2022) meneliti kualitas layanan aplikasi MyPertamina menggunakan online kuesioner. Hasilnya, dimensi *trust* yang mendapatkan nilai tinggi, sementara kekurangan ada pada dimensi *content & appearance of information*.

Penelitian selanjutnya, Krisdiyani & Rimadias (2023) meneliti pengaruh *e-service quality* pada aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri terhadap *e-satisfaction* dan *e-loyalty* nasabah menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service & support, convenience, dan responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction*, yang pada akhirnya meningkatkan *e-loyalty* nasabah. S. Chatterjee et al., (2023) meneliti dimensi-dimensi SERVQUAL dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan rekomendasi pelanggan menggunakan *text mining* dan analisis sentimen. Hasil menunjukkan bahwa dimensi paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta perilaku rekomendasi pelanggan adalah *responsiveness*, diikuti oleh *reliability, empathy, tangibles, dan assurance*. Selanjutnya, Arli et al., (2024) meneliti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, loyalitas, dan niat menggunakan layanan pengantaran makanan online melalui survey kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti *tangibles, reliability, assurance, dan empathy* memiliki pengaruh signifikan. Pada penelitian (Widayanti et al., 2023) menganalisis pengaruh *e-servqual* pada pengguna *e-commerce* Shopee menggunakan kuesioner melalui Google Forms, hasil menunjukkan *efficiency, fulfillment, reliability, privacy, dan contact* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berikutnya penelitian Septiani Hudaya et al., (2019) menganalisis persepsi konsumen terhadap brand Go-Jek di media sosial twitter menggunakan metode analisis sentimen dan *topic modeling*. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap brand Go-Jek cenderung positif dan teridentifikasi lima topik utama yang dibahas konsumen, antara lain manfaat layanan Go-Jek, pengalaman di

beberapa daerah, serta pengalaman pemesanan dan pembatalan melalui aplikasi Go-Jek.

Penelitian mengenai *text mining* dan analisis sentimen telah dilakukan oleh banyak peneliti. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Khotimah (2024) mengulas tren dan metode yang paling sering digunakan dalam analisis sentimen yang berkaitan dengan kepuasan layanan. Dalam penelitiannya, yang mengumpulkan 200 artikel terkini dari periode 2020 hingga 2024, ditemukan bahwa Twitter merupakan platform yang paling sering digunakan untuk analisis sentimen terkait kualitas layanan. Selain itu, algoritma yang paling banyak diterapkan dalam penelitian tersebut adalah *Naïve Bayes*. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa algoritma BERT merupakan algoritma yang paling jarang digunakan dalam analisis sentimen terkait kualitas layanan

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Qahar et al., (2024) akan digunakan sebagai acuan pada penelitian ini karena kesesuaiannya dengan tujuan penelitian serta dimensi yang digunakan yaitu dimensi kualitas layanan: *Responsiveness, Service Reliability, Ease of use, Competence, Access, System Reliability, Timeliness, dan Security*. Dari penjabaran sebelumnya, diketahui juga bahwa metode *Naïve Bayes* adalah model atau algoritma yang paling banyak digunakan dan BERT merupakan model yang paling jarang digunakan. Selain itu diketahui juga bahwa Twitter merupakan platform yang paling banyak digunakan untuk penelitian analisis sentimen.

Dari keterbatasan penelitian yang ada, penulis akan menganalisa analisis sentimen dengan menggunakan algoritma BERT dari data yang akan dikumpulkan dari ulasan Google Play Store. BERT digunakan dalam penelitian ini karena pendekatan modernnya yang lebih unggul dan akurat dibandingkan metode tradisional seperti *Naïve Bayes, Support Vector Machines (SVM), Logistic Regression, Random Forest, dan Long Short-Term Memory (LSTM)*, terutama dalam memahami konteks secara bidirectional untuk menghasilkan klasifikasi sentimen yang lebih akurat (Kumar et al., 2025). Ulasan Google Play Store dipilih karena merefleksikan pengalaman langsung pengguna, fokus pada fitur, dan kualitas layanan aplikasi. Jamsostek Mobile (JMO) dipilih sebagai objek penelitian

karena beroperasi sepenuhnya. Sehingga, dari beberapa penjelasan yang ada penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI JAMSOSTEK *MOBILE* PADA GOOGLE PLAYSTORE MENGGUNAKAN *TEXT CLASSIFICATION* DAN *TOPIC MODELING*”**.

1.3 Perumusan Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi telekomunikasi juga berdampak pada sektor pelayanan publik digital, yang terlihat dari semakin meningkatnya pemanfaatan aplikasi mobile untuk layanan jaminan sosial. Dalam situasi yang semakin kompetitif, penyelenggara layanan publik seperti JMO perlu memastikan mutu layanannya tetap terjaga guna mempertahankan kepuasan peserta dan meningkatkan daya saing sebagai platform GovTech. JMO sendiri tercatat mengalami pertumbuhan yang signifikan, baik dari sisi jumlah pengguna maupun cakupan layanannya di Indonesia. Untuk dapat terus menjaga dan meningkatkan kinerjanya, JMO perlu memberi perhatian khusus terhadap kualitas layanan digital yang diberikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis selanjutnya merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proporsi sentimen pengguna terkait dengan kualitas layanan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Google Play Store?
2. Bagaimana distribusi frekuensi ulasan pengguna pada masing-masing dimensi kualitas layanan dalam aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Google Play Store?
3. Bagaimana distribusi sentimen positif dan negatif pada masing-masing dimensi kualitas layanan dalam ulasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) melalui Google Play Store?
4. Bagaimana topik utama yang muncul dari dimensi kualitas layanan paling positif dan paling negatif oleh pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Google Play Store?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi proporsi sentimen positif dan negatif pengguna terkait dengan kualitas layanan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) melalui Google Play Store.
2. Menganalisis dimensi kualitas layanan yang memiliki frekuensi kemunculan tertinggi dalam ulasan pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Google Play Store
3. Mengetahui dimensi kualitas layanan dengan tingkat sentimen positif serta negatif yang paling tinggi pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) melalui Google Play Store.
4. Mengidentifikasi topik utama yang sering muncul dari dimensi kualitas layanan oleh pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di Google Play Store dengan ulasan tertinggi positif dan tertinggi negatif.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Manfaat dari aspek teoritis pada penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi dalam pengembang ilmu pengetahuan, terutama terkait penerapan analisis sentimen guna mengetahui tingkat kualitas layanan pada aplikasi tergolong dalam *Government Technology* (GovTech). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan maupun referensi tambahan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengangkat topik serupa.

1.5.2 Aspek Praktis

Pada aspek praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak BPJS Ketenagakerjaan dengan memberikan informasi persepsi pengguna serta identifikasi layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan Jamsostek Mobile dan memberikan opsi strategi atau langkah yang dapat dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

1.6 Sistematik Penulisan Tugas Akhir

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan tugas akhir yang disusun dari Bab I hingga Bab V bertujuan untuk memberikan gambaran singkat mengenai

struktur dan alur konten penelitian, berikut penjelasan secara ringkas mengenai sistematika penulisan yang digunakan:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum terkait objek penelitian yang dipilih, latar belakang berdasarkan fenomena yang terjadi dan diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat teori yang menjadi landasan penelitian, diikuti dengan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berfokus pada penjelasan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data serta membahas analisis data untuk menjawab masalah penelitian. Bab ini juga membahas mengenai jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel (untuk penelitian kuantitatif) dan situasi sosial (untuk kualitatif), pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta Teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan secara detail mengenai objek penelitian, analisis data, hasil penelitian yang dilakukan, serta pembahasan terkait hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data yang diikuti dengan interpretasi, dan kemudian diakhiri dengan pengambilan Kesimpulan. Pembahasan juga sebaiknya memakai teori yang relevan atau dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui hasil analisis dan pembahasan penelitian yang mencakup jawaban dari setiap pertanyaan yang ada pada penelitian, serta pemberian saran oleh peneliti yang ditujukan kepada pihak perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.