

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan ekonomi yang kurang baik saat ini sangat berdampak pada lesunya iklim dunia bisnis yang mengakibatkan banyak perusahaan harus melakukan upaya perampingan atau konsolidasi lainnya sebagai upaya penghematan keuangan. Adapun upaya penghematan keuangan tersebut dalam dunia bisnis sekarang dituntut untuk bisa menciptakan kinerja karyawan yang efektif dan efisien guna mempertahankan hidup dan pertumbuhan perekonomian perusahaan. Perusahaan juga harus mampu membangun dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam bidang-bidang tertentu sehingga menciptakan suatu manajemen yang baik.

Dewasa ini, semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Salah satunya adalah koperasi, dimana koperasi idealisnya menjadi soko guru ekonomi nasional diharapkan menjadi kekuatan ekonomi yang utama. Hal ini tercermin dalam peran koperasi, dimana selain sebagai alat untuk mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat juga merupakan alat untuk memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional.

Perkembangan koperasi saat ini sudah semakin membaik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran SDM (Sumber Daya Manusia) yakni karyawan, dimana mereka bekerja dan memberikan seluruh kemampuannya guna mencapai kinerja yang diharapkan. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur dalam organisasi/perusahaan yang mempunyai peranan penting, dimana maju mundurnya suatu organisasi bergantung pada peran yang dijalankan oleh orang-orang di dalamnya. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Adapun data yang menunjukkan perkembangan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Kinerja Karyawan Tahun 2011-2014**

No	Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Volume Usaha (Rp. Juta)	SHU (Rp. Juta)
1	2011	342,896	95,062,402.2	6,336,48.9
2	2012	395.269	119. 182.690,08	6.661.925,53
3	2013	438.541	125. 584.976,19	8.110.179,69
4	2014	530,830	189, 858,671.87	14,898,647.12

Sumber: [www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id), Diakses Tanggal 17 November 2015, Pukul 13.46 WIB

Dalam tabel di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2011 sampai tahun 2014, jumlah karyawan, volume usaha, dan SHU mengalami peningkatan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa perkembangan kinerja karyawan tersebut mengalami peningkatan yang baik. Kinerja karyawan yang baik akan mempengaruhi keberhasilan dan produktifitas sebuah perusahaan dan juga dapat mencapai tujuan sebuah perusahaan.

Sebagai manusia, karyawan mempunyai tujuan pribadi selain tujuan perusahaan yang harus dicapai sehingga diperlukan suatu integrasi antar tujuan perusahaan dengan tujuan pribadi karyawan agar tidak terjadi tumpang tindih atau *overlapping*. Kebutuhan masing-masing karyawan perlu diketahui dan diperhatikan agar tujuan karyawan dapat terintegrasi dengan baik. Karyawan mempunyai beraneka ragam kebutuhan pribadi. Kebutuhan tersebut bersifat fisik maupun non fisik yang harus dipenuhi agar dapat hidup secara layak.

Kebutuhan karyawan diusahakan dapat terpenuhi melalui imbalan dari pekerjaannya. Apabila kebutuhan seorang karyawan sudah terpenuhi dengan imbalan yang pantas dari hasil kerjanya, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Karyawan yang memiliki rasa puas pada perusahaan akan menunjukkan loyalitasnya kepada perusahaan serta memberikan *effort* kerja yang lebih pada pekerjaannya yang akhirnya dapat mendatangkan peluang pada keberhasilan perusahaan.

Dalam usaha mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia diperlukan adanya manajemen yang baik, karena manusia sebagai makhluk

sosial mempunyai karakter yang sangat berbeda dengan alat produksi lainnya. Manusia sebagai makhluk sosial juga mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbeda-beda, sedangkan perusahaan mengharapkan pegawainya dapat bekerja dengan baik dengan kata lain kinerja karyawannya baik, dan memiliki produktivitas yang tinggi serta mampu menjabarkan visi dan misi yang telah disepakati bersama dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawannya perusahaan menempuh beberapa cara misalnya melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pemberian motivasi. Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena para karyawan telah terbekali oleh pendidikan dan pelatihan yang tentu berkaitan dengan implementasi kerja mereka. Sedangkan pemberian motivasi, promosi jabatan, dan pemberian kompensasi pada dasarnya adalah hak para karyawan dan merupakan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Suatu perusahaan dikatakan berhasil apabila perusahaan tersebut mampu mencapai target dan tujuan yang diinginkan. Untuk meraih apa yang diinginkan, maka perusahaan perlu memiliki alat penggerak utama yaitu karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, disiplin waktu serta maksimal dalam menjalankan *job desk*-nya. Dalam setiap aktivitasnya, karyawan membutuhkan motivasi untuk dapat mencapai tujuan dari organisasi agar

dapat bekerja secara giat dan optimal sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Motivasi menjadi hal yang penting bagi karyawan, hal itu karena karyawan yang termotivasi akan merasa lebih bahagia, sehat dan ingin datang untuk bekerja. Kurangnya motivasi karyawan dapat berdampak serius bagi tingkat absensi dan keterlibatan karyawan. Semangat kerja karyawan yang rendah dapat merugikan pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan. Survei Mazars yang dilakukan di Irlandia mengungkapkan hanya 58% dari karyawan termotivasi untuk melakukan yang terbaik dan 42% dari karyawan kehilangan motivasi atau sangat kehilangan motivasi (McCarthy, 2013). Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan motivasi karyawan agar antara perusahaan dan karyawan dapat berjalan dengan lancar tanpa saling merugikan.

Motivasi juga dapat mendorong karyawan tersebut bekerja dengan tekun dan disiplin sehingga dapat tercapai tujuan perusahaan di bawah kepemimpinan yang dapat menciptakan suasana kondusif terhadap lingkungan kerja tersebut. Setiap pegawai belum tentu bersedia mengerahkan prestasi kerja yang dimilikinya secara optimal, sehingga masih diperlukan adanya pendorong agar seseorang mau menggunakan seluruh potensinya untuk bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dinik Krisnawati pada KUD Argopuro dengan 38 orang karyawan menyatakan bahwa ada pengaruh yang positif antara motivasi dengan pencapaian kinerja. Artinya

pimpinan, manajer, dan pegawai yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi akan mencapai kinerja tinggi, dan sebaliknya mereka yang mempunyai kinerja rendah disebabkan karena motivasi kerjanya juga rendah.<sup>1</sup>

Tidak hanya faktor motivasi saja yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan faktor pemberian promosi jabatan. Pelaksanaan promosi jabatan dimaksudkan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan agar mau bekerja dengan perilaku kerja yang baik sesuai dengan yang dikehendaki oleh perusahaan guna meningkatkan produktivitas kerja perusahaan dan menjamin keberhasilan perusahaan tersebut di dalam mencapai sasarannya, dimana harus terdapat keseimbangan antara faktor individu dan faktor organisasi yang menjadi tempat bagi pegawai tersebut bernaung dan bekerja.

Promosi jabatan memfokuskan pendidikan, kemampuan dan pengalaman kerja untuk berprestasi. Jika elaborasi tersebut bersifat positif maka kemungkinan akan berdampak pada peningkatan kinerja, akan tetapi sebaliknya jika hasil elaborasinya negatif maka akan berdampak pada kemunduran yang akhirnya memerlukan pengembangan karir. Dengan adanya promosi jabatan diharapkan dapat berjalan sesuai dengan paradigma

---

<sup>1</sup> Dinik Krisnawati, *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada KUD Argopuro (Serba Usaha) Krucil Probolinggo*, (Malang: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, 2006) dalam <http://www.pekerjadata.com/2014/01/SKRIPSI-PENGARUH-MOTIVASI-TERHADAP-KINERJA-KARYAWAN-KOPERASI-UNIT-DESA-KUD-ARGOPURO-SERBA-USAHA.html?m=1>. Diakses Tanggal 16 November 2015, Pukul 19.37 WIB.

kepangkatan dalam kedinasan serta menghindari adanya status kekerabatan yang mengarah pada kesenjangan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puji Fatmawati pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Asset (DPPKA) sebanyak 20 pegawai menyatakan bahwa promosi jabatan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya seorang karyawan yang diberikan promosi jabatan akan menjadi semangat dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan akan mencapai kinerja yang tinggi.<sup>2</sup>

Setiap anggota dari suatu organisasi mempunyai kepentingan dan tujuan sendiri ketika ia bergabung pada organisasi tersebut. Bagi sebagian karyawan, harapan untuk mendapatkan uang adalah satu-satunya alasan untuk bekerja, namun yang lain berpendapat bahwa uang hanyalah salah satu dari banyak kebutuhan yang terpenuhi melalui kerja. 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 merupakan bagian dari hubungan timbal balik antara organisasi dengan sumber daya manusia.

Pemberian kompensasi sangat penting bagi karyawan, karena besar kecilnya kompensasi merupakan ukuran terhadap prestasi kerja karyawan,

---

<sup>2</sup> Fuji Fatmawati, *Pengaruh Promosi Jabatan terhadap Kinerja Pegawai (studi kasus di Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Asset (DPPKA) Kabupaten Kulon Progo)*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UIN Yogyakarta, 2013), dalam <http://www.google.co.id/search?ie=ISO-8859-1&q=pengaruh+promosi+jabatan+terhadap+kinerja+pegawai+di+dinas+pendapatan+pengelolaan+keuangan+dan+asset.pdf>, Diakses Tanggal 16 November 2015, Pukul 19.50 WIB.

maka apabila sistem kompensasi yang diberikan perusahaan cukup adil untuk karyawan, akan mendorong karyawan untuk lebih baik dalam melakukan pekerjaannya dan lebih bertanggung jawab atas masing-masing tugas yang diberikan perusahaan. Tujuan kompensasi dilakukan perusahaan antara lain untuk menghargai prestasi karyawan, menjamin keadilan diantara karyawan, mempertahankan pegawai, memperoleh karyawan yang lebih bermutu, dan sistem kompensasi haruslah dapat memotivasi para karyawan. Oleh karena itu, kompensasi merupakan faktor yang penting untuk dapat bekerja lebih produktif dan berkualitas.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Agiel Puji Damayanti, dkk. di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta sebanyak 41 karyawan menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.<sup>3</sup> Kompensasi yang dikelola dengan baik atau dilaksanakan sebagaimana mestinya dalam jangka panjang dapat menjadi strategi organisasi dan dapat digunakan sebagai alat yang efektif untuk mencapai, memelihara dan mempertahankan semangat kerja yang profuktif. Sebaliknya ketidaktepatan pengelolaan kompensasi dapat mengakibatkan tingginya tingkat keluar masuk pegawai dalam organisasi, meningkatkan ketidaksiplinan pegawai, memicu banyak keluhan pegawai, meningkatnya ketidakpuasan dalam pekerjaan, rendahnya produktifitas kerja dan terlaksananya rencana-rencana strategis yang telah ditetapkan.

---

<sup>3</sup> Agiel Puji Damayanti, dkk, Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2013), dalam <http://www.google.co.id/search?hl=id&ie=ISO-8859-1&q.pdf>, Diakses Tanggal 17 November 2015, Pukul 12.34 WIB.



Melalui cara-cara seperti yang diungkapkan di atas, kinerja karyawan diharapkan akan lebih baik lagi. Kinerja biasanya identik dengan proses pekerjaan dikalangan karyawan suatu perusahaan. Karena kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan tersebut. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Apabila para karyawannya berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya. Hal ini juga akan berlaku sebaliknya, apabila para karyawannya merupakan para karyawan yang rajin dan senang berinovasi maka yang terjadi adalah kemajuan yang positif bagi perusahaan tersebut.

Sehubungan dengan hal itu, salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang juga mempertahankan kelangsungan hidupnya di tengah-tengah persaingan yang ketat ini adalah Lembaga Keuangan Syariah Amanah Syariah Islam (LKS ASRI) Tulungagung yang terletak di Jalan Mayor Sujadi Timur 45 Plosokandang Kedungwaru Tulungagung, tepatnya disebelah selatan perempatan pertama barat kampus IAIN Tulungagung. LKS ASRI merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah berdiri pada tahun 2009 sampai sekarang dan masih diminati oleh banyak orang.

Pada awalnya LKS ASRI hanya membuka satu kantor yang ada di jalan Mayor Sujadi Timur 45 Plosokandang Kedungwaru Tulungagung, namun dengan semakin besarnya harapan untuk berkembang dan semakin banyaknya minat para nasabah untuk menggunakan jasa lembaga ini akhirnya

dibukalah cabang baru yang ada di kecamatan Kauman, Sendang, dan Kalidawir. Ketiga cabang tersebut masih berlokasi di Kabupaten Tulungagung.

Seiring berjalannya waktu, dari tahun ke tahun, jumlah dari karyawan dan anggota di Lembaga Keuangan Syariah ASRI ini selalu bertambah. Dengan bertambahnya karyawan tersebut tidak menjamin kinerja karyawan tersebut semakin baik. Berdasarkan permasalahan di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Motivasi Berprestasi, Promosi Jabatan dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di Lembaga Keuangan Syariah ASRI Tulungagung”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh motivasi berprestasi terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung?
2. Apakah ada pengaruh promosi jabatan terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung?
3. Apakah ada pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh motivasi berprestasi terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

2. Untuk menguji pengaruh promosi jabatan terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi Akademik, yaitu dapat dijadikan bahan referensi untuk menambah wawasan dalam rangka mendokumentasikan dan menginformasikan hasil penelitian ini di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya di Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung.
2. Bagi pihak LKS, yaitu sebagai acuan atau bahan pertimbangan bagi pihak LKS dalam menentukan kebijakan-kebijakan untuk menjadikan kinerja karyawan menjadi lebih baik.
3. Bagi peneliti yang akan datang, yaitu sebagai bahan acuan bagi peneliti yang akan datang dan untuk meneliti kelemahan penelitian ini.

#### **E. Hipotesis Penelitian**

1.  $X_1 \longrightarrow Y$

$H_0$  : Tidak ada pengaruh motivasi berprestasi secara parsial terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

$H_a$  : Ada pengaruh motivasi berprestasi secara parsial terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

2.  $X_2 \longrightarrow Y$

$H_0$  : Tidak ada pengaruh promosi jabatan secara parsial terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

$H_a$  : Ada pengaruh promosi jabatan secara parsial terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

3.  $X_3 \longrightarrow Y$

$H_0$  : Tidak ada pengaruh kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

$H_a$  : Ada pengaruh kompensasi secara parsial terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.

## F. Penegasan Istilah

### 1. Definisi Konseptual

#### a. Motivasi Berprestasi

Motivasi berprestasi menurut Mc. Clelland adalah timbulnya kegagalan para pemimpin menciptakan sistem insentif yang efektif, adalah karena adanya kekeliruan tentang manusia dan pekerjaannya. Kekeliruan para manajer yang terbesar ialah anggapan mereka bahwa manusia bekerja semata-mata demi uang.<sup>4</sup>

#### b. Promosi Jabatan

Promosi jabatan adalah kegiatan pemindahan karyawan dari satu jabatan ke jabatan yang lebih tinggi, dimana tugas, wewenang,

---

<sup>4</sup> M. Manulang, *PENGANTAR BISNIS*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), hal. 282

dan tanggungjawab lebih tinggi dari sebelumnya. Ini dilakukan demi perkembangan karyawan selanjutnya, karena pada jabatan sebelumnya ia telah menunjukkan prestasi yang optimal, dan kalau tetap berada pada jabatan lama akan menimbulkan kebosanan.<sup>5</sup>

c. Kompensasi

Kompensasi dapat diartikan sesuai yang diterima karyawan sebagai balas jasa. Balas jasa ini diterima akibat tenaga atau keahliannya dipakai oleh bank. Pemberian kompensasi harus menyeimbangkan kemampuan perusahaan melalui peningkatan laba dan kemampuan karyawannya.<sup>6</sup>

d. Kinerja Karyawan

Pengertian kinerja menurut istilah adalah hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pengertian kinerja karyawan menujuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan seluruh tugas-tugasnya yang telah menjadi tanggungjawabnya, dan tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indicator-indikator keberhasilan yang telah ditetapkan.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen SDM untuk Bisnis yang Kompetitif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011), hal. 277

<sup>6</sup> Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009), hal. 218-220

<sup>7</sup> Tinta Dwi Margawati, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Syariah Mandiri Watulimo Trenggalek*, (Tulungagung: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2015), hal. 32

e. Koperasi

Masifuk Zuhdi mendefinisikan koperasi sebagai perkumpulan atau organisasi yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang bekerja sama dengan penuh kesadaran untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar prinsip sukarela dan prinsip kekeluargaan.<sup>8</sup>

2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian tersebut untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara motivasi berprestasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh promosi jabatan terhadap kinerja karyawan, pengaruh kompensasi terhadap karyawan, dan pengaruh ketiga variabel bebas tersebut terhadap kinerja karyawan.

**G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pemahaman dalam tulisan ini, maka dibuat sistematika penelitian yang memuat 6 (enam) bab, yaitu:

**BAB I : Pendahuluan**

Merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, hipotesis penelitian,

---

<sup>8</sup> Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 93-94

penegasan istilah serta sistematika penulisan. Dengan pendahuluan ini dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui konteks penelitian. Pendahuluan ini berisi tentang hal-hal pokok yang dapat dijadikan pijakan dalam memahami bab-bab selanjutnya.

## **BAB II : Landasan Teori**

Berisi tentang kajian teori yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian. Juga terdapat teori-teori relevan yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian dan dalam penelitian juga dicantumkan Kerangka Pemikiran. Pada bagian ini peneliti merangkai teori-teori yang digunakan menjadi satu pola pikir yang terkait dengan masalah penelitian.

## **BAB III : Metodologi Penelitian**

Berisi segala hal tentang bagaimana penelitian dilakukan memuat tentang metode penelitian yang dipakai dalam rangka mencapai hasil penelitian secara maksimal, yang terdiri dari : rancangan penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan sampling, kisi-kisi instrumen, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

## **BAB IV : Hasil Penelitian**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai deskripsi obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data.

## **BAB V : Pembahasan**

Dalam bab ini berisikan pembahasan dari hasil penelitian.

#### **BAB IV: Penutup**

Bab ini menguraikan tentang simpulan peneliti yang dilakukan berdasarkan analisis data dari hasil temuan di lapangan, adapun saran ditujukan kepada pihak bank maupun kepada pihak lain yang ingin mengembangkan atau mengadakan penelitian lanjutan.