

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi atau Perusahaan tentunya memiliki Sumber Daya Manusia atau yang lebih kita ketahui dengan sebutan Karyawan/ Pegawai. Di dalam diri Pegawai tentunya ada Motivasi dan Kemampuan Kerja, dengan adanya motivasi dan Kemampuan Kerja akan tercipta Kinerja yang baik. Motivasi dan Kemampuan di dalam diri seseorang tidak dapat dipisahkan, dalam hal ini Kemampuan tanpa Motivasi belum tentu dapat menyelesaikan tugas dengan baik, demikian juga sebaliknya Motivasi tinggi yang dimiliki Pegawai tanpa pengetahuan yang memadai tidaklah mungkin mencapai kinerja yang baik. Oleh karena itu Motivasi dan Kemampuan Kerja saling berhubungan erat, untuk mencapai Kinerja yang diinginkan.

Perusahaan harus mengetahui apa saja yang dibutuhkan Pegawai apabila Perusahaan menyediakan apa yang dibutuhkan oleh Pegawai, maka hal tersebut akan menunjang Kinerja pegawai dan memberikan kontribusi yang baik bagi Perusahaan, Kinerja seseorang Pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap Karyawan/Pegawai mempunyai tingkat Kemampuan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan tugasnya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari Motivasi dan Kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki

derajat kesediaan dan tingkat Kemampuan tertentu **Harsey dan Blanchard dalam Rivai dan Basri (2005).**

Untuk mendapatkan Kinerja yang baik tidaklah mudah karena harus didukung oleh Kemampuan dan Motivasi Karyawan itu sendiri ditambah dengan sistem yang tepat yang harus diterapkan oleh Perusahaan seperti kejelasan pembagian tugas sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya **Steers dalam Sutrisno (2011).** Seperti yang dikatakan salah satu pegawai di PT.PLN (Persero), untuk Pegawai baru tidak semua jabatan sesuai dengan Pendidikan dibidang yang diinginkan kecuali untuk jabatan-jabatan yang tinggi. dalam penelitian yang saya buat ini, dikhususkan untuk melihat Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Pegawai Devisi Pelayanan Pelanggan Dan Administrasi.

Tabel 1.1 Data pendidikan, Jabatan,Usia, Jumlah Pegawai PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (WRKR) Area Pekanbaru.

No	Jenjang/Jabatan	Pendidikan				Jumlah Pegawai (Orang)	Usia
		SLTA	D1	D3	S1		
1	Supervisor Atas	1				1	>50
2	Supervisor Dasar	4	1		9	14	40-50
3	Fungsional V	19		1	6	26	30-40
4	Fungsional VI	5	3	7		15	20-30
Jumlah Pegawai (orang)		28	4	17	20	56	

Sumber : PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2016

Dari Tabel 1.1, terlihat jumlah keseluruhan Pegawai sebanyak 56 orang di Devisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi dan data Tingkat Pendidikan Pegawai, Jabatan, Usia dan jumlah Pegawai yang ada di PT. PLN (Persero) WRKR Area Pekanbaru yang berbeda-beda, terdiri dari Supervisor Atas dengan 1 orang Pegawai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tingkat Pendidikan tamatan SLTA, dengan usia >50. Supervisor Dasar dengan 14 Pegawai dengan tamatan SLTA sebanyak 4 Pegawai, D1 sebanyak 1 pegawai, S1 sebanyak 9 Pegawai dengan tingkat usia 40-50. Fungsional V dengan 26 Pegawai dimana tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 19 Pegawai, D3 sebanyak 1 Pegawai dan S1 6 Pegawai. Fungsional VI dengan 15 Pegawai dimana Tingkat Pendidikan SLTA sebanyak 5 Pegawai, D1 sebanyak 3 Pegawai, D3 sebanyak 7 Pegawai.

Dapat terlihat bahwa jumlah Pendidikan Pegawai yang tamatan SLTA lebih Banyak dari berbagai jenjang atau jabatan yang ada dibandingkan Pegawai yang Tingkat Pendidikan nya lebih tinggi. Tetapi ini sudah memenuhi kriteria yang ada di Perusahaan Karena disesuaikan dengan Tingkat Umur dan Pengalaman Kerja yang dimiliki Pegawai Tersebut.

Sebagai Organisasi atau Perusahaan yang memberikan pelayanan terhadap Masyarakat/pelayanan publik PT. PLN (Persero) mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Seperti PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau (WRKR) Area Pekanbaru. Penyelenggara usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan jumlah dan mutu yang memadai, serta melaksanakan penugasan Pemerintah dibidang Ketenagalistrikan yang menunjang pembangunan di Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Pegawai merupakan asset Perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh Perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama Perusahaan adalah Keuasan Kerja para pegawainya agar termotivasi untuk memberikan hasil yang baik

terhadap Kinerja Pegawainya dan hasil yang baik pula bagi Perusahaan agar tercapai tujuan sesuai keinginan yang diharapkan, saling berkontribusi antara Pegawai dan perusahaan. Karena pegawai yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, bila tidak adanya Motivasi, maka secara otomatis Pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap Kinerjanya.

Berdasarkan Teori Hierarki kebutuhan dari Abraham Maslow yang menyatakan bahwa orang-orang atau individu termotivasi atau berperilaku dalam pekerjaannya untuk memenuhi kebutuhan yang terdiri dari lima tingkatan kebutuhan yaitu kebutuhan fisik, kebutuhan keamanan, kebutuhan social, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri, mengenai kebutuhan fisik seseorang kebutuhan akan Makanan, Minuman, tempat tinggal, istirahat, kebutuhan fisiologi ini adalah kebutuhan mendasar dan primer. kemudian mengenai kebutuhan rasa aman kebutuhan ini menampilkan diri dalam kategori kebutuhan akan kemantapan, perlindungan, kebebasan dari rasa takut, cemas dan ketakutan, kemudian kebutuhan sosial adalah sebagai kebenaran universal bahwa Manusia adalah Mahkluk Sosial dalam kehidupan Organisasional Manusia sebagai insan sosial mempunyai berbagai kebutuhan yang berkisar pada pengakuan akan keberadaan seseorang dan penghargaan atas harkat dan martabatnya, kemudian kebutuhan akan penghargaan, setiap orang menginginkan penilaian diri yang mantap, mempunyai dasar yang kuat, dan biasanya bermutu tinggi, akan rasa hormat diri atau harga diri karenanya, Maslow membedakan kebutuhan ini menjadi kebutuhan akan penghargaan internal dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

eksternal. Disini Perusahaan harus memberikan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan Pegawainya agar Kinerja Pegawai terlaksana dengan baik, Pegawai dibebani tugas dan tanggung jawab seiring mendapatkan hak dan wewenang di antaranya Perusahaan memberikan Kopensansi yang diberikan berupa Gaji, Insentif, tunjangan, dan fasilitas yang ada.

Seorang Pegawai yang memiliki Motivasi yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya akan menghasilkan penyelesaian tugas yang sesuai Standar atau bahkan melebihi standar yang,sebaliknya seorang Pegawai tidak akan dapat menyelesaikan tugasnya apabila tidak memiliki Motivasi.

Dalam suasana persaingan yang sangat ketat Organisasi akan mampu bersaing dan bisa memenangkan persaingan harus didukung Sumber Daya yang berkualitas, sehingga Organisasi perlu mengembangkan Sumber Daya Manusia yang menjadi pusat Personalia Organisasi perlu ditingkatkan potensi-potensinya agar tujuan Perusahaan bisa terwujud secara optimal maka pihak Perusahaan harus selalu meningkatkan kesejahteraan dan Motivasi Kerja para Pegawai, karena dengan Motivasi yang tinggi akan meningkatkan Kinerja Pegawai serta mutu pelayanan terhadap Pelanggan.

Motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan Organisasi yang dikondisikan oleh Kemampuan,upaya itu untuk memenuhi kebutuhan Individual, unsur upaya merupakan ukuran intensitas bahwa Motivasi merupakan timbulnya perilaku yang mengarah pada tujuan tertentu dengan penuh Komitmen sampai tercapainya tujuan dimaksud **Sedarmayanti (2007)**.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Motivasi sering dikaitkan dengan keinginan, tujuan, kebutuhan ataupun dorongan sehingga Motivasi seringkali lebih dinyatakan sebagai dorongan dari dalam diri untuk mencapai Kinerja yang lebih baik. Motivasi juga berhubungan dengan imbalan, penghargaan ataupun lingkungan, dengan demikian Motivasi juga dikaitkan dengan dorongan dari luar untuk mencapai Kinerja yang diinginkan.

Kemampuan merujuk ke kapasitas Individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu **Robbin (2006)**.

Sumber Daya Manusia yang rendah terlihat juga dari rendahnya Kemampuan dan Keterampilan serta kesadaran Pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Khususnya di devisa Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Ini bisa dilihat dari data standar pelayanan berikut :

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Tahun 2011-2015

NO	Keterangan	Waktu standar
1	Permohonan penambahan Tegangan	15 hari
2	Laporan penanganan Korsleting	1 hari
3	Permohonan pemasangan KWH	90 hari
4	Pelayanan pembayaran	7 menit/Pelanggan
5	Penyambungan Kembali Arus listrik	90 hari

Sumber : PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2016

Sedangkan untuk melihat realisasi pelaksanaan yang diterapkan pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel 1.3.berikut ini :



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Realisasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Yang Di terapkan Pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru selama Lima Tahun 2011-2015.

Keterangan	Realisasi Pelaksanaan					Waktu Standar
	2011	2012	2013	2014	2015	
Permohonan penambahan tegangan	20 hari	22 hari	21 hari	22 hari	24 hari	15 hari
Laporan Penanganan korsleting	2 hari	2 hari	4 hari	5 hari	4 hari	1 hari
Permohonan pemasangan KWH	89 hari	94 hari	94 hari	96 hari	95 hari	90 hari
Pelayanan pembayaran	8 menit	10 menit	5 menit	9 menit	11menit	7menit/pe l
Pemasangan kembali arus listrik	92 hari	92 hari	94 hari	96 hari	92 hari	90 hari

Sumber : PT. PLN (persero) Area Pekanbaru.2016

Dari tabel 1.3, maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata realisasi pelayanan yang diberikan pada PT. PLN (Persero) Pekanbaru masih berada diatas Waktu Standar yang telah ditentukan.Hal ini dapat dilihat dari beberapa penanganan-penanganan yang terjadi seperti pelayanan penambahan tegangan arus listrik, laporan penanganan korsleting, permohonan pemasangan Kwh baru, pelayanan pembayaran dan permohonan pemasangan kembali arus listrik yang rata-rata berada diatas waktu standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru masih sangat rendah. Hal ini dikarenakan rata-rata tingkat penanganan yang dilakukan pihak PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru terhadap beberapa permasalahan yang dihadapi oleh

para Konsumen berada di atas standar dan rendahnya Kemampuan Pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan ini akan berdampak terhadap kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan waktu standar yang ditetapkan.

Gambar 1.1 Diagram Batang Pencapaian Realisasi Kinerja PT PLN (Persero) Pekanbaru dari Tahun 2011 -2015.



Sumber : PT. PLN (Persero) Pekanbaru, 2016

Dari Gambar 1 diagram batang diatas dapat dilihat dari tahun 2011 target pencapaian Realisasi Kinerjanya sebesar 89,48 %, ditahun 2012 target pencapaian Realisasi Kinerjanya sebesar 91,66%, ditahun 2013 target pencapaian Realisasi Kinerjanya sebesar 76,68%, ditahun 2014 target pencapaian Realisasi Kinerjanya sebesar 88,87%, ditahun 2015 target pencapaian Realisasi Kinerjanya sebesar 92,65.dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa target pencapaian realisasi Kinerjanya cenderung menurun dan tidak stabil. Ini bisa disebabkan oleh Motivasi yang rendah dan Kemampuan yang rendah yang berpengaruh terhadap pencapaian Kinerja yang baik pula

Ini juga dapat dilihat dari data jumlah Pelanggan dari tahun ke tahun, sebagai berikut :



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.4 Data Jumlah Pelanggan di PT. PLN (Persero) Pekanbaru dari Tahun 2011-2015

No	Unit	THN 2011	THN 2012	THN 2013	THN 2014	THN 2015
1	Kota Timur	6,253	4,546	5,186	5,372	5,271
2	Kota Barat	3,905	2,773	2,677	3,529	3,839
3	Simpang Tiga	14,768	6,266	6,692	6,493	7,163
4	Rumbai	1,859	1,723	2,705	2,896	2,664
5	Panam	23,552	11,161	11,333	11,484	14,138
6	Perawang	2,439	1,535	2,663	1,674	2,098
7	Pasir Pangaraian	15,157	10,890	6,773	7,581	7,229
8	Siak Sri Indrapura	2,844	1,828	3,289	2,632	7,859
9	Pangkalan Kerinci	3,541	5,412	12,517	8,957	9,186
10	Bangkinang	13,682	5,373	3,527	3,142	4,861
Area Pekanbaru		87,980	51,507	57,368	53,760	64,308

Sumber :PT. PLN (Persero) Pekanbaru, 2016

Dari tabel 1.4, dapat dilihat bahwa adanya penyusutan pertumbuhan jumlah Pelanggan dan cenderung tidak stabil dalam lima tahun terakhir . Pertumbuhan Pelanggan tahun 2011 sebesar 87,980%, pertumbuhan Pelanggan tahun 2012 sebesar 51,507%, Pertumbuhan Pelanggan tahun 2013 sebesar 57,368%, Pertumbuhan Pelanggan tahun 2014 sebesar 53,76%, Pertumbuhan Pelanggan tahun 2015 sebesar 64,308%. ini karena Kinerja Pegawai yang kurang baik yang disebabkan oleh Kemampuan kerja dan Motivasi Kerja yang rendah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul penelitian "**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEMAMPUAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU (WRKR) AREA PEKANBARU**".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dikaji adalah :

1. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) WRKR Area Pekanbaru ?
2. Apakah Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan secara Parsial terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) WRKR Area Pekanbaru ?
3. Apakah Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) WRKR Area Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi Kerja secara Parsial terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) WRKR Area Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemampuan Kerja secara Parsial terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) WRKR Area Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja secara simultan terhadap Kinerja Pegawai pada PT. PLN (Persero) WRKR Area Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa :

1. Bagi perusahaan.

Sebagai bahan masukan atau bahan pertimbangan bagi Pimpinan Perusahaan dalam mengembangkan Perusahaan lebih lanjut serta menyusun program-program pengembangan Sumber Daya Manusia yang memiliki Kinerja tinggi khususnya mengenai Motivasi dan Kemampuan terhadap Kinerja Pegawai.

2. Bagi penulis.

Menambah ilmu Pengetahuan dalam memahami aspek-aspek Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya mengenai Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dan Kinerja Pegawai.

3. Bagi pihak lain.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bereferensi bagi para Peneliti berikutnya terutama peneliti dibidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia tentang pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja secara terhadap Kinerja Pegawai.



1.5 Sistematika Penulisan.

Untuk mempermudah penyelesaian skripsi ini, penulis membagi kedalam enam bab dimana masing-masing bab dapat di deskripsikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori untuk dapat melakukan pembahasan terhadap penelitian lebih lanjut, dimana teori yang ada dihubungkan dengan hasil penelitian yang akan dapat menghubungkan suatu Hipotesis dan Variabel Penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jenis dan Rancangan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan Sumber data, Populasi dan Sampel yang digunakan, dan Teknik pengumpulan data serta Metode analisis data yang digunakan.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi mengenai sejarah perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, serta analisis dan pembahasannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data serta pembahasan untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran yang diperlukan.

