

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau yang biasanya di sebut dengan (UMKM) merupakan suatu kegiatan usaha yang mampu memperluas lapangan pekerjaan dan memberikan pelayanan ekonomi secara meluas kepada masyarakat serta dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan berperan dalam mewujudkan stabilitas nasional. Usaha Mikro, Kecil, dan menengah bertujuan menumbuhkan dan mengembangkan usaha dalam rangka membangun perekonomian nasional yang berdasarkan demokrasi ekonomi yang berkeadilan, yang harus memperoleh kesempatan, dukungan, perlindungan dan pengembangan seluas-luasnya sebagai salah wujud keberpihakan yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat tanpa mengabaikan peranan Usaha Besar dan Badan Usaha Milik Negara seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang UMKM.¹

Keberadaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau UMKM memegang peranan yang sangat besar dalam memajukan perekonomian

¹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, diunduh melalui <https://www.ojk.go.id> pada tanggal 13 Januari 2022, pukul 08.00

Indonesia baik dalam menyerap tenaga kerja, menyumbang devisa maupun kontribusinya dalam menyumbang pendapatan daerah yaitu pajak. Saat ini pengembangan ekonomi berbeda dengan zaman dahulu yang bersifat tradisional, kebanyakan masyarakat saat ini dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam segala hal. Seperti pemanfaatan limbah kain perca yaitu kain sisa potongan yang sudah tidak terpakai namun dapat dimanfaatkan dengan sebaiknya, para penjahit di pabrik-pabrik besar biasanya membuang sisa kain perca karena kebanyakan dari mereka tidak mengetahui dan untuk memanfaatkan limbah kain perca sebagai alternatif peluang usaha

Pada awal tahun 2020, bencana wabah pandemi *Coronavirus Disease 2019* atau yang lebih dikenal dengan Covid-19 ini menyebar hampir ke seluruh negara di dunia salah satunya Indonesia. Pertama kali kasus ini muncul di Wuhan, China pada akhir tahun 2019. Penyebaran virus yang begitu cepat menyebabkan banyak negara yang terjangkit virus corona, berdasarkan data dari *worldometer* per 21 Juni 2020 lebih dari 8.000.000 orang di dunia dinyatakan positif terinfeksi Covid-19. Indonesia menjadi bagian yang ikut merasakan kasus terinfeksi Covid-19 pertama kali diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 oleh presiden Joko Widodo dengan diawali 2 kasus yang kemudian menyebar dengan cepat keseluruhan penjuru Indonesia. Di Indonesia sendiri tercatat sudah mencapai angka 43.803 positif Covid-19 dan dengan jumlah kasus kematian 2.373 orang dinyatakan langsung oleh Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Indonesia. Segala upaya yang dilakukan oleh pemerintah seperti melakukan

social distancing, *physical distancing*, penggunaan masker dan memakai *hand sanitizer*, meliburkan sekolah bahkan perkuliahan, melakukan *Work From Home* atau (WFH), hingga diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar atau (PSBB).

Penyebaran Covid-19 juga mempengaruhi pertumbuhan ekonomi domestik di Indonesia yaitu penurunan permintaan domestik, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pertumbuhan konsumsi rumah tangga tercatat 2,84% di triwulan 1 2020. Lebih rendah dari triwulan IV pada tahun 2019 yang saat itu sebesar 4,97%, hal ini tak lain disebabkan oleh penurunan konsumsi pakaian, alas kaki, jasa perawatan, dan transportasi. Sedangkan konsumsi oada makanan, pendidikan dan kesehatan tetap stabil, perlambatan ekonomi pada sisi lapangan usaha terbesar berasal dari lapangan usaha perdagangan dan penyediaan akomodasi, transportasi dan pergudangan pada sektor pariwisata serta berkurangnya mobilitas masyarakat. Industri manufaktur yang merupakan penyumbang terbesar pada Produk Domestik Bruto (PDB) mengalami penurunan kinerja, hal ini dikarenakan penurunan impor bahan baku dan merupakan upaya dari pencegahan penyebaran Covid-19. Imbasnya perusahaan melakukan pemberhentian kegiatan produksi sementara, permintaan konsumen yang menurun merupakan salah satu penyebab banyaknya perusahaan melakukan Pemberhentian Hubungan Kerja (PHK).

Ketika kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) ini diberlakukan disetiap daerah Indonesia banyak tenaga kerja terpaksa harus

dirumahkan, karena mengingat penyebaran virus ini yang sangat cepat dan seluruh perusahaan ikut merasakan dampaknya. Selain dengan di PHK nya karyawan perusahaan juga mengeluarkan keputusan ekstrim dengan di rumahkannya, pemutusan kontrak kerja sebelum masa berakhir, pemotongan upah, bekerja sebagian, dikurangi gajinya, hingga memberlakukannya prinsip *no work no pay* (tidak bekerja, tidak dibayar) dan diperkuat dengan Pasal 164 dan 165 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan yang kurang lebih menyatakan bahwa suatu perusahaan berhak memutus hubungan kerja terhadap pekerja apabila suatu perusahaan mengalami kerugian secara terus menerus selama 2 tahun atau keadaan memaksa (*force majeure*) atau karena perusahaan melakukan efisiensi.²

Seperti usaha industri berskala kecil yang ada di desa merupakan salah satu solusi bagi masyarakat yang mengalami PHK dan mengurangi jumlah pengangguran akibat adanya pandemi Covid-19. Hal tersebut juga terjadi di Desa Bukur Kecamatan Sumbergempol Kabupaten Tulungagung yang dikenal sebagai sentral industri kerajinan tangan dari kain perca yaitu keset. Kondisi yang dialami selama masa pandemi Covid-19 menyebabkan masyarakat dari desa Bukur yang sebelumnya bekerja pada pabrik-pabrik di kota kini beralih bekerja sebagai karyawan dari UD. Rahayu Berkah karena mereka mengalami dampak Covid-19 yaitu di PHK. Industri kerajinan

² Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003, diunduh melalui <https://kemenperin.go.id> pada tanggal 13 Januari 2022, pukul 08.19

tangan dari kain perca ini sudah berada di posisi IKM atau Industri Kelas Menengah dan sudah menyerap tenaga kerja sekitar 300-500 karyawan yang tersebar di berbagai daerah Tulungagung dan Kota Blitar. Kelebihan yang dimiliki oleh UD. Rahayu Berkah yaitu dengan mempekerjakan karyawannya di rumah, mereka bisa mendapatkan penghasilan dengan bekerja dari rumah seperti menjahit keset dan menganyam keset. Hal ini juga memberikan dampak yang cukup positif mengingat pemerintah juga sedang memberlakukannya pembatasan sosial di berbagai kalangan daerah. Para karyawan dari UD. Rahayu Berkah mereka memanfaatkan kain perca untuk dijadikan kerajinan tangan agar bernilai jual, para karyawan merangkai beberapa kain perca yang sudah di pilah dan digunting sesuai ukuran. Berbagai hasil keset seperti keset kaki, keset tatag an magic com, keset tatag an piring dan lain sebagainya.

Para ibu rumah tangga di desa Bukur kebanyakan dari mereka beralih profesi menjadi karyawan di UD. Rahayu Berkah. Selain ibu rumah tangga para anak muda mulai yang masih bersekolah bekecimpung dalam UD. Rahayu Berkah, seperti contohnya dari salah satu desa dari Kecamatan Ngunut anak muda dari desa tersebut memilih untuk merintis BUMDes yang dikelola bersama masyarakat lain. Mereka menjual kembali produk keset untuk di distribusikan ke para konsumen-konsumen di desanya. Seiring berjalannya waktu usaha yang didirikan oleh pasangan suami istri yaitu Bapak Suyitno dan Ibu Faidatul Rohmah telah membawa perubahan di desa Bukur khususnya para karyawan yang bekerja di dalam usaha

tersebut. Mereka mendatangkan langsung bahan baku dari berbagai kota seperti dari Bandung, Tangerang, Tasikmalata, Surabaya dan lain sebagainya.

Sehingga usaha yang dirintis sebelum adanya pandemi Covid-19 mulai terasa bahwa usaha ini menjadi salah satu peran penting dalam meningkatkan pendapatan karyawan pada UD. Rahayu Berkah selama masa pandemi Covid-19. Pendapatan sendiri merupakan sumber pembiayaan yang di dapatkan oleh seseorang berupa deviden, upah, gaji dan keuntungan adalah pendapatan yang merupakan suatu arus uang yang diukur dalam jangka waktu tertentu. Bisa dikatakan bahwa gaji atau pendapatan yang diperoleh seseorang merupakan sejumlah uang yang diberikan kepada seseorang baik itu seorang pegawai atau karyawan sebagai imbalan jasa atas usaha atau pekerjaan yang telah dilakukannya. Dalam memberikan sebiah gaji para perusahaan memiliki berbagai sistem yang berbeda-beda, dimana gaji tersebut diberikan kepada para tenaga kerja juga berbeda sesuai tingkatan jabatan dan golongannya.

Usaha kerajinan tangan UD, Rahayu Berkah merupakan salah satu usaha kerajinan tangan yang bergerak dalam bidang kerajinan industri di desa. Pemilik melakukan proses penggajian kepada para karyawannya sesuai dengan apa yang dikerjakan oleh karyawannya, para karyawan bekerja sesuai pendapatan keset semisal dalam waktu sehari karyawan berhasil membuat lima keset mutiara atau penjara maka karyawan akan mendapatkan upah sebesar harga yang sudah ditentukan. Pendapatan para

karyawan ini sangat penting mengingat mereka bekerja dimasa sulit seperti pandemi Covid-19, mereka harus bekerja lebih keras agar mendapatkan jumlah hasil yang lebih banyak. Pendapatan mereka sangatlah penting dalam mencukupi kebutuhan ekonomi rumah tangganya, karena kebanyakan suami karyawan UD. Rahayu Berkah yang tidak bekerja dan menganggur akibat di PHK oleh pabrik-pabrik besar, para suami dari karyawan UD. Rahayu Berkah bekerja sama dengan istrinya untuk saling membantu dalam proses pembuatan keset.

Dampak yang dirasakan oleh UD. Rahayu Berkah selama masa pandemi ini yaitu berupa masalah pengembangan dan pendistribusian hasil kerajinan tangan dimasa pandemi seperti ini. Dengan adanya PSBB membuat pemilik kebingungan untuk memproduksi bahan baku kain dalam pembuatan keset, dengan adanya PSBB ini pendistribusian berjalan lelet dan macet mereka mengatasinya dengan mendatangkan bahan baku dari kota-kota yang ada di Jawa Timur seperti Gresik, Mojokerto, Jombang dan lain sebagainya. Selain itu sebelum adanya pandemi Covid-19 ini pemilik mendistribusikan hasil keset ke berbagai wilayah Indonesia, mereka mendatangi langsung lokasi dari UD. Rahayu Berkah dan semenjak adanya PSBB ini mereka lebih mengandalkan pengiriman jasa ekspedisi *cargo* yang ada di Tulungagung agar pendistribusian berjalan dengan lancar. Selain itu kendala yang dirasakan baik pemilik dan karyawan dari UD. Rahayu Berkah yaitu masalah finansial, mereka tidak mempunyai modal untuk menjadi karawannya. Menanggapi permasalahan tersebut pemilik memberikan

solusi dengan meminjamkan modal barang tanpa adanya bunga dan karyawan bisa mengangsur hutang tersebut waktu menstorkan hasil keset yang sudah jadi ke lokasi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa usaha industri yang berskala kecil dapat membantu memecahan masalah yang ada di desa-desa kecil untuk mengurangi pengangguran di masa pandemi semacam ini. dengan adanya kerajinan tangan dari kain perca yaitu UD. Rahayu Berkah akan lebih meningkatkan pendapatan para karyawannya. Berdasarkan dari latar belakang ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan usaha kerajinan tangan dan akan dikaitkan dengan judul penelitian. Maka penulis akan melakukan penulisan dengan judul **“Peran Usaha Kerajinan Tangan Kain Perca Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan Pada UD. Rahayu Berkah Selama Masa Pandemi Covid-19”**

B. Fokus Penelitian Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka fokus penelitian masalah yaitu bagaimana peran usaha kerajinan keset dalam meningkatkan pendapatan karyawan pada UD. Rahayu Berkah selama masa pandemi Covid-19, apa faktor kendala baik bagi karyawan dan pemilik usaha dalam meningkatkan pendapatan karyawan UD. Rahayu Berkah selama masa pandemi Covid-19, apa saja dampak pandemi Covid-19 bagi pemilik usaha dan karyawan terhadap pengembangan dan pendistribusian hasil kerajinan keset selama masa pandemi Covid-19.

C. Tujuan Penelitian Masalah

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui peran usaha kerajinan keset dalam meningkatkan pendapatan karyawan pada UD. Rahayu Berkah selama masa pandemi Covid-19, mengetahui apa saja faktor kendala baik bagi karyawan dan pemilik usaha dalam meningkatkan pendapatan karyawan selama masa pandemi Covid-19, serta mengetahui apa saja dampak pandemi Covid-19 bagi pemilik usaha dan karyawan terhadap pengembangan dan pendistribusian hasil kerajinan keset selama masa pandemi Covid-19.

D. Batasan Masalah

Agar tidak meluasnya pembahasan pada penelitian ini peneliti memberikan batasan masalah pada penelitian ini mengingat luasnya pembahasan lingkup kerja pada usaha UD. Rahayu Berkah dalam menjalankan usahanya, maka pembahasan akan difokuskan pada peran usaha kerajinan tangan dari kain perca dalam meningkatkan pendapatan karyawan UD. Rahayu Berkah selama masa pandemi Covid-19. Pembatasan masalah ini diharapkan agar pembahasan tidak terlalu meluas dan melebar serta terarah, adapun pembatasan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran usaha kerajinan tangan dari kain perca ini dalam meningkatkan pendapatan karyawan UD. Rahayu Berkah selama masa pandemi Covid-19 di desa Bukur Kabupaten Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas khususnya kepada:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengetahuan serta sumber bagi semua pihak yang ingin mengetahui dan mendalami ilmu tentang peran usaha kerajinan tangan dalam meningkatkan pendapatan karyawan melalui produksi kain perca selama masa pandemi Covid-19.

2. Secara Praktis

a) Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengembangan keilmuan khususnya di bidang peran usaha kerajinan tangan dari kain perca di jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian.

b) Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap peran usaha kerajinan tangan dari kain perca khususnya masyarakat Desa Bukur dan karyawan UD. Rahayu Berkah sebagai tempat penelitian.

c) Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan, menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun langsung dalam dunia kerja yang sebenarnya, mendapatkan pengetahuan tentang peran usaha kerajinan tangan dari kain perca dalam meningkatkan pendapatan karyawan selama masa pandemi Covid-19.

F. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah dan mengurangi kesalahan dalam menafsirkan makna, maka peneliti harus memperjelaskan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini. Adapun penegasan istilah-istilah tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

a) Kerajinan Tangan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kerajinan memiliki beberapa pengertian yaitu 1) perihal rajin; kegiatan; kegetolan; 2) barang yang dihasilkan melalui keterampilan tangan; 3) perusahaan (kecil) yang membuat barang-barang sederhana, biasa mengandung unsur seni. Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa kerajinan adalah suatu karya seni yang proses pembuatannya menggunakan keterampilan tangan manusia. Biasanya hasil sebuah kerajinan dapat menghasilkan suatu hiasan

cantik, benda dengan sentuhan seni tingkat tinggi dan benda siap pakai.

Menurut Kadjim, kerajinan adalah suatu usaha yang dilakukan secara terus menerus dengan penuh semangat ketekunan kecekatan, kegigihan, berdedikasi tinggi dan berdaya maju yang luas dalam melakukan suatu karya. Setelah kita melihat beberapa pengertian kerajinan, bisa mengetahui bahwa bahan produk kerajinan yang dihasilkan itu sangat unik. Kerajinan yang unik karena hasil dari proses pembuatan yang masih manual yaitu menggunakan tangan manusia. Selain itu produk kerajinan tangan juga pasti mempunyai harga tinggi, maka dari itu sudah sepatutnya sebagai warga negara mampu menciptakan sebuah kerajinan atau paling setidaknya produk kerajinan asli Indonesia.³

b) Pengertian Produksi

Ditinjau dari pengertian secara teknis, produksi merupakan proses pendayagunaan sumber-sumber yang telah tersedia guna memperoleh hasil yang lebih dari segala pengorbanan yang telah diberikan. Sedangkan bila ditinjau dari pengertian secara ekonomis, produksi merupakan suatu proses pendayagunaan segala sumber yang tersedia untuk memperoleh hasil yang terjamin kualitas

³ Journal of Dedication Based on Local Wisdom, *Pemberdayaan Perempuan Masyarakat Tolaki Berbasis Home Industri Melalui Kerajinan Kain Perca Sebagai Upaya Peningkatan Ekonomi Keluarga*, Volume 1 Nomor 2 Tahun 2021

maupun kuantitasnya, terkelola dengan baik sehingga merupakan komoditi yang dapat diperdagangkan. Adanya hubungan antara faktor-faktor produksi yang digunakan dengan output yang dihasilkan dinyatakan dalam suatu fungsi produksi.⁴

c) Limbah Kain Perca

Limbah kain perca merupakan potongan sisa kain yang sudah tidak terpakai, namun masih dapat digunakan untuk membuat kebutuhan lain dapat digunakan untuk membuat kebutuhan lain serta dapat dimanfaatkan. Limbah kain ini yang nantinya akan menjadikan sebuah permasalahan karena keberadaanya kurang diperhatikan, jika tidak dilakukan penanganan maka akan berdampak pada pencemaran lingkungan. Pashkevych, dkk (2019) menegaskan bahwa pemanfaatan limbah kain perca muncul setelah terjadinya masalah lingkungan di dunia. Permasalahan lainnya adalah para penjahit biasanya membuang sisa kain perca karena tidak mengetahui manfaat yang dihasilkan dalam pengolahan limbah kain itu sendiri. Limbah kain perca dapat dijadikan hiasan baju pada dengan memadukan, pola, dekorasi dan detail (JoeAU, 2020). Dengan hal itu maka banyak ragam yang dapat dihasilkan dan membuat peluang usaha kecil dengan memanfaatkan limbah

⁴ Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, Raja Grafindo. Jakarta 2002. Hlm.193

kain perca diharapkan dapat menguntungkan bagi sang pemilik usaha serta mengurangi permasalahan limbah.⁵

d) Pengertian Covid-19

Coronavirus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan sindrom pernafasan akut berat atau *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Coronavirus jenis baru yang ditemukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan China pada Desember 2019 kemudian diberi nama Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-COV 2) dan menyebabkan penyakit *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19).⁶

2. Secara Operasional

Berdasarkan penegasan secara konseptual di atas, maka secara operasional yang dimaksud dari peran usaha kerajinan tangan dalam meningkatkan pendapatan karyawan selama masa pandemi Covid-19 yaitu menganalisis bagaimana peran usaha kerajinan tangan kain perca

⁵ E-Jurnal *Pemanfaatan Teknologi E-Commerce dalam Pemasaran Kain Perca Sebagai Produk Kreatif* Volume 09 Nomor 2 Tahun 2020 di akses pada tanggal 16 Agustus 2021

⁶ Frequently Asked Question Covid-19 per 6 Maret 2020 Kementerian Kesehatan RI, hlm 1 <https://covid19.kemkes.go.id> di akses tanggal 7 Agustus 2021

ini dapat meningkatkan pendapatan dari karyawan UD. Rahayu Berkah di masa pandemi Covid-19.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistem penulisan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi tiga bagian awal antara lain dari halaman depan sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bagian inti memiliki enam bab yaitu bab pertama, pada bab ini konteks masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

1. Bagian awal

Di bagian awal berisi halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman tabel, halaman gambar, halaman daftar lampiran dan abstrak.

2. Bagian Inti

Di bagian inti terdapat 6 (enam) bab pada bab pertama, menjelaskan tentang gambaran singkat mengenai pembahasan dalam isi pada skripsi, yaitu: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan skripsi dan kerangka berfikir. Pada bagian bab ini peneliti menggambarkan tentang keadaan

dari berbagai hal termasuk alasan mengapa skripsi dibuat dengan judul tersebut dan mengidentifikasi pembatasan masalahnya yang ada serta fokus penelitian, tujuan dilakukannya penelitian serta kegunaan penelitian, penegasan istilah dan hal apa saja yang akan dibahas dalam skripsi ini.

Pada bagian kedua, dalam bab ini membahas tentang variabel awal yaitu komitmen, variabel kedua yaitu empati, variabel ketiga yaitu timbal balik, variabel keempat yaitu kepercayaan, dan variabel kelima yaitu kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir. Dengan kaitannya bab kedua dengan bab pertama yaitu tercantum dalam judul sehingga dapat menjadi acuan untuk bab selanjutnya.

Pada bagian bab ketiga dalam bab ini membahas mengenai masalah metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan juga jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data. Pada bab ini peneliti menjelaskan secara terperinci mengenai bagaimana cara dan pengaplikasian data yang diperoleh serta cara mengolahnya akan disesuaikan dengan skripsi.

Pada bagian bab keempat, di dalam bab ini berisi tentang paparan atau hasil data yang akan disajikan dalam sebuah pertanyaan dan analisis data. Hasil dari data tersebut diperoleh atas pengamatan, wawancara, dan deskripsi informasi lainnya. Sehingga penyajian data

pada bab ini diperoleh dari lapangan yang telah disusun dan diolah sedemikian rupa, yang meliputi komitmen, empati, timbal balik, kepercayaan dan kepuasan konsumen. Dan peneliti juga akan memberikan pemaparan atau analisis mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan.

Pada bagian bab kelima, bab ini menguraikan tentang data penelitian dan analisis data, juga kaitannya dengan latar belakang maupun fokus penelitian dan teori yang sudah ada.

Pada bagian bab keenam, bab ini merupakan bab terakhir atau penutup yang menguraikan tentang kesimpulan penelitian dan saran kepada pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini yang dilakukan berdasarkan analisis data dari temuan di lapangan.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.