

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Angkasa Pura II (Persero), merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa lainnya terkait bandar udara. PT Angkasa Pura II (Persero) pertama kali mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini telah berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984.

Pada tahun 2020 ini PT Angkasa Pura II (Persero) telah mengelola 19 Bandara, antara lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Tangerang-Banten), Halim Perdanakusuma (Jakarta), Kualanamu (Medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Badaruddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandarmuda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjungpinang), Sultan Thaha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang), Silangit (Tapanuli Utara), Kertajati (Majalengka), Banyuwangi (Banyuwangi), Tjilik Riwut (Palangkaraya), Radin Inten II (Lampung), H.A.S Hanandjoeddin (Tanjung Pandan), dan Fatmawati Soekarno (Bengkulu).

Sejak berdiri pada 13 Agustus 1984 sampai dengan sekarang, PT Angkasa Pura II (Persero) telah memperoleh begitu banyak penghargaan, baik penghargaan tingkat nasional maupun internasional, penghargaan tersebut antara lain *GCG Award 2018 as Trusted Company Based on Corporate Governance Perception Index (CGPI) 2017*, empat penghargaan *The Stevie Awards 2019* di mana satu penghargaan di tingkat global dan yang lainnya adalah tingkat Asia Pasifik, dan pada tahun 2020 ini *Airport Council International (ACI)* menganugerahi total 30 penghargaan *Airport Service Quality (ASQ) Awards* kepada sembilan bandara di bawah pengelolaan PT Angkasa Pura II (Persero) yang mana pada tahun 2019 PT Angkasa Pura II (Persero) hanya meraih 22 penghargaan

untuk 6 bandara dibawah pengelolaan PT Angkasa Pura II (Persero). Untuk penghargaan yang diberikan oleh ASQ sendiri diperoleh melalui proses survei ASQ di 380 bandara yang ada di 90 negara dan melibatkan 8,8 juta penumpang. Bandara yang berhasil penghargaan ASQ tahun 2020 adalah Depati Amir, Raja Haji Fisabilillah, Silangit, Husein Sastranegara, Sultan Mahmud Badaruddin II, Sultan Syarif Kasim II, Supadio, Halim Perdanakusuma dan Soekarno-Hatta.

Penghargaan tersebut di atas merupakan apresiasi kepada PT Angkasa Pura II (Persero) yang mampu memberikan *customer experience* terbaik kepada para penumpang pesawat di masing-masing bandara itu sendiri, serta dedikasi yang tinggi dari para karyawan PT Angkasa Pura II dalam bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing.

PT Angkasa Pura II (Persero) memiliki 4 Perusahaan Entitas Anak (*Subsidiaries*) yaitu : PT Angkasa Pura Solusi (APS), PT Angkasa Pura Kargo (APK), PT Angkasa Pura Propertindo (APP), dan PT Angkasa Pura Aviassi (APA), dan 3 Perusahaan Afiliasi (*Affiliated Companies*) yaitu : PT Gapura, PT Railink, dan PT CAS Food.

Tabel 1.1 Perusahaan Entitas Anak (*Subsidiaries*) PT Angkasa Pura II (Persero)

| Perusahaan | Bidang Usaha | Status | Komposisi Saham | Status Operasi |
|-----------------------------|--|------------------|--|------------------|
| PT Angkasa Pura Solusi | <i>Airport Consultancy, Media, Supporting & IT</i> | Entitas Anak | Angkasa Pura II (99,9999%) Luthfy Edrus (0,0001%) | Telah Beroperasi |
| PT Angkasa Pura Propertindo | <i>Property & Hospitality</i> | Entitas Anak | Angkasa Pura II (99,93%) Koperasi Satya Ardia (0,07%) | Telah Beroperasi |
| PT Angkasa Pura Kargo | Kargo | Entitas Anak | Angkasa Pura II (99,93%) Koperasi Satya Ardia (0,05%) | Telah Beroperasi |
| PT Angkasa Pura Aviassi | Aviassi | Entitas Anak | Angkasa Pura II (99%) PT Angkasa Pura Solusi (1%) | Telah Beroperasi |
| PT Gapura Angkasa | <i>Ground Handling & Warehouse Operator</i> | Entitas Asosiasi | Garuda Indonesia (31,25%) Angkasa Pura I (31,25%) Angkasa Pura II (31,25%) | Telah Beroperasi |
| PT Railink | Kereta Api Bandara | Entitas Asosiasi | Kereta Api Indonesia (60%) Angkasa Pura II (40%) | Telah Beroperasi |

| | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------|--|---------------------|
| PT Purantara Mitra Angkasa Dua | <i>Inflight Catering</i> | Entitas Asosiasi | Purantara Mitra Angkasa (0,949%) Angkasa Pura II (0,134%) Cardig International (0,267%) Cardig Aero Services Tbk (98,65%) Devro Group Limited (0,00%) | Telah Beroperasi |
|--------------------------------------|--------------------------|---------------------|--|---------------------|

Sumber : Annual Report PT Angkasa Pura II (Persero) Tahun 2019

Untuk pengelolaan sebanyak 19 Cabang Bandara, 4 Perusahaan Entitas Anak, serta 3 Perusahaan Affiliasi, PT Angkasa Pura II (Persero) mempunyai Jumlah Karyawan sebanyak 5.534 (Lima Ribu Lima Ratus Tiga Puluh Empat) orang Karyawan yang terdiri dari karyawan bidang Administrasi, bidang Teknik, serta bidang Operasi.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero)
Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin Gender | 2019 | 2018 | 2017 |
|-------------------------|-------|-------|-------|
| Pria/ Male | 4.478 | 4.387 | 4.159 |
| Wanita/ Female | 1.056 | 1.013 | 974 |
| Jumlah/ Total | 5.534 | 5.400 | 5.133 |

Sumber : Annual Report PT Angkasa Pura II (Persero) Tahun 2019

1.2 Latar Belakang

Direktorat *Human Capital* (HC) PT Angkasa Pura II (Persero) telah memberikan banyak pendidikan dan pelatihan bagi Karyawannya, baik yang dilaksanakan di dalam negeri maupun di luar negeri. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya beberapa Penghargaan diterima Direktorat *Human Capital* PT Angkasa Pura II (Persero) pada Tahun 2019 seperti :

- 1) SWA HR *Excellence* dimana PT Angkasa Pura II (Persero) memperoleh 2 Rangkaing AA dan 1 Rangkaing A;

2) STEVIE Awards for Human Capital dengan kategori Award for the Innovative Use of Technology in Human Resource (Bronze Medal).

hal ini membuktikan bahwa tranformasi digital dan Human Capital di PT Angkasa Pura II (Persero) telah sukses dan berada di jalur yang benar.



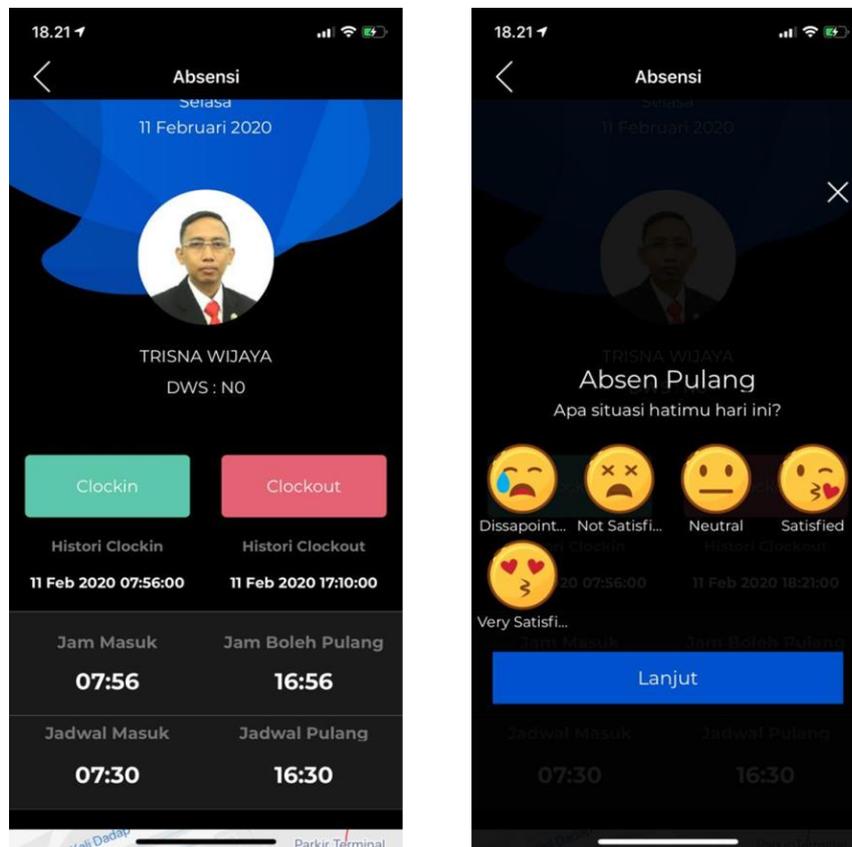
Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi *iPerform* Pada Platform IOS

Pada tanggal 28 Mei 2018 telah diimplementasikan penggunaan aplikasi *iPerform* yang dapat dipasang (*install*) pada *Smartphone/tablet* dengan Sistem Operasi (*Operating System/OS*) Android dan IOS. Para Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero) diwajibkan Sistem layanan Aplikasi tersebut dalam melakukan pencatatan daftar hadir (*persensi*). Maksud dan tujuan Pelaksanaan Aplikasi *iPerform* Modul *Employee Attendance*, antara lain dalam rangka:

- 1) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem Disiplin Karyawan;
- 2) Mendukung program dan penerapan *Digital Transformation*.

Pada Aplikasi *iPerform*, selain keterangan waktu datang (*Clock in*) dan waktu pulang (*Clock out*) terdapat juga *Emoji* yang memperlihatkan suasana hati saat pulang bekerja. Teori peristiwa afektif sebuah model yang menyatakan bahwa peristiwa - peristiwa ditempat kerja menyebabkan reaksi-reaksi emosional pada

bagian karyawan yang kemudian mempengaruhi sikap dan perilaku ditempat kerja (Robbins & Judge, 2012). Teori peristiwa afektif adalah teori yang melihat bagaimana emosi dan suasana hati mempengaruhi kepuasan kerja kita (Weiss dan Russell, 1996).



Gambar 1.2 Tampilan Absensi di Aplikasi *iPerform* Pada Platform IOS

Tidak hanya pada PT Angkasa Pura II (Persero), banyak perusahaan pada era industri 4.0 saat ini mulai menerapkan presensi kehadiran karyawannya (*mobile attendance*) dengan menggunakan aplikasi yang dapat berjalan pada perangkat *personal mobile phone*, baik itu pada perangkat yang mendukung sistem Platform *Android* maupun *IOS*. Khususnya pada masa pandemi Covid-19 saat ini, hampir seluruh perusahaan di dunia menerapkan pola kerja WFH (*Work From Home*) atau WFA (*Work From Anywhere*) pada karyawan mereka, sehingga di butuhkan semacam sistem presensi kehadiran yang handal dan mendukung kedisiplinan dan pola kerja yang diterapkan oleh perusahaan tersebut.

Dengan adanya aplikasi presensi kehadiran karyawan (*mobile attendance*) karyawan tersebut, dapat membantu memudahkan perusahaan dalam memantau jam kerja karyawan dari mana saja karena sudah mendukung fungsi GPS (*Global Positioning System*) serta menjadi alat bantu kontrol dalam menjaga dan meningkatkan produktivitas serta kedisiplinan karyawan.

Beberapa *provider-provider* di Indonesia telah banyak menyediakan aplikasi-aplikasi presensi karyawan tersebut dan rata-rata memiliki keunggulan berupa antara lain:

1) Memantau Kehadiran & Jadwal Kerja Karyawan

Karyawan bisa absen, catat dan hitung jam lembur di lokasi yang telah disetujui melalui telepon genggam.

2) Memantau Lokasi Absen

Teknologi berbasis GPS memungkinkan Anda mencatat banyak titik kehadiran bagi karyawan Anda, dimanapun di dunia.

3) Sistem Pengenalan Wajah

Face recognition sebagai komplementer dari sistem GPS, membuat aplikasi lebih akurat dan mencegah karyawan melakukan kecurangan.

4) *Network Validation*

Absensi hanya bisa dilakukan ketika karyawan terkoneksi pada koneksi yang ditentukan.

Aplikasi-aplikasi tersebut antara lain: *Attendance by Talenta, Waktoo, Time Clock by Homebase, When I Work, Hadirr*, dan masih banyak lagi aplikasi lainnya. Beberapa diantara aplikasi tersebut juga telah di gunakan perusahaan-perusahaan besar di Indonesia seperti PT Jasaraharja Putera dan PT Transmarco yang menggunakan aplikasi *Hadirr* dan Poltekkes Kemenkes Sorong yang menggunakan aplikasi presensi online yaitu *Waktoo*. Hal ini menunjukkan bahwa sangat pentingnya presensi bagi suatu perusahaan, khususnya terkait kehadiran dan pola kerja yang diterapkan sebagai aturan di perusahaan tersebut. Hasil yang diharapkan tentunya adalah agar dapat memaksimalkan kinerja karyawan, sehingga produktivitas yang dihasilkan oleh perusahaan akan semakin meningkat.

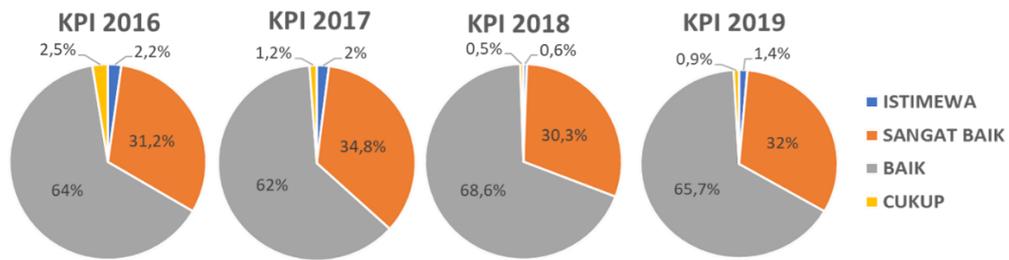
Selain aplikasi *iPerform* yang menunjukkan disiplin dalam hal banyaknya waktu kerja perhari serta suasana hati karyawan perhari, PT Angkasa Pura II (Persero) juga melakukan pengukuran Indikator Kinerja Kunci (KPI) bagi setiap individu yang kriteria penilaiannya ditentukan secara bersama oleh karyawan dan pimpinan unitnya, setelah semua kriteria disepakati, setiap pimpinan akan memberikan penilaian terhadap karyawannya tersebut. Kriteria Indikator Kinerja Kunci (KPI) Individu ditetapkan pada setiap awal tahun dan di berikan penilaian pada akhir tahun yang sama, sebagai tanda tercapai atau tidaknya target pencapaian Individu yang telah ditetapkan bersama antara pimpinan unit dan kayawan di unitnya. Hasil penilaian Indikator Kinerja Kunci (KPI) Individu sangat berpengaruh di PT Angkasa Pura II (Persero) karena hasil penilaian tersebut menjadi salah satu persyaratan yang yang wajib terpenuhi bila karyawan tersebut akan di promosikan ke jenjang jabatan yang lebih tinggi.

Berdasarkan data Penilaian Indikator Kinerja Kunci (KPI) Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero) pada tahun 2016 sampai dengan tahun 2019, dari 4 kategori yaitu : Istimewa, Sangat Baik, Baik, dan Cukup, kebanyakan penilaian individu yang didapat oleh karyawan berada pada kategori Baik yang berada pada kisaran 62 % sampai dengan 68,6 %, kemudian diikuti dengan penilaian pada kategori Sangat Baik yang berada pada kisaran 30,3 % sampai dengan 34,8% dari total jumlah keseluruhan karyawan.

Tabel 1.3 Tabel Penilaian Kinerja Individu Karyawan Tahun 2016 - 2019

| KATEGORI | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ISTIMEWA | 104 | 94 | 26 | 64 |
| SANGAT BAIK | 1474 | 1641 | 1429 | 1513 |
| BAIK | 3023 | 2928 | 3240 | 3104 |
| CUKUP | 120 | 56 | 25 | 42 |
| TOTAL | 4721 | 4719 | 4720 | 4723 |

Sumber : data yang telah diolah



Gambar 1.3 Diagram Lingkaran Perbandingan Penilaian Kinerja Individu

Karyawan Tahun 2016 – 2019

Sumber : data yang telah diolah

Banyak keluhan yang disampaikan oleh beberapa karyawan ke Unit *Human Capital* terkait ketidakpuasan terhadap hasil penilaian Indikator Penilaian Kinerja yang mereka terima. Mereka menyampaikan bahwa rata – rata presensi kehadiran yang mereka lakukan sesuai dengan kepatuhan jam kerja perusahaan dan mereka pun puas dengan hasil kerja harian yang mereka kerjakan dengan memilih *Emoji* suasana hati menggambarkan kegembiraan, namun penilaian yang mereka terima dari pimpinan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Karyawan – karyawan tersebut membandingkan dengan rekan dalam satu unit kerja ataupun karyawan pada unit kerja lainya yang mereka kenal, memiliki tingkat disiplin kehadiran dan hasil kerja harian biasa saja, namun memperoleh penilaian yang sama atau bahkan penilaian lebih baik oleh pimpinannya. Sedangkan Indikator Penilaian Kinerja (KPI) individu ini pada aturan manajemen karir di PT Angkasa Pura II (Persero) adalah sangat menentukan bagi karyawan, khususnya dalam hal persyaratan mengikuti seleksi *Job Tender* pada tingkatan *First Leader*, maupun penentu apakah karyawan tersebut dipromosikan pada tingkatan *Middle Leader* ataupun *Senior Leader* melalui jalur :

- 1) *Fast Track* : kenaikan *person grid* langsung 2 tingkat dengan hasil Penilaian Indikator Penilaian Kinerja (KPI) kategori Istimewa;
- 2) *Normal Track* : kenaikan *person grid* berjenjang per satu tahun dengan hasil Indikator Penilaian Kinerja (KPI) kategori Sangat Baik;

- 3) *Normal Track* : kenaikan *person grid* berjenjang per satu tahun dan terlebih dahulu melalui masa percobaan selama 3 bulan dengan hasil Indikator Penilaian Kinerja (KPI) kategori Baik.

Keluhan serta permasalahan yang disampaikan tersebut bila tidak ditindaklanjuti dengan baik dan tidak diberikan solusi yang memuaskan, dikhawatirkan dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan pada PT Angkasa Pura II (Persero). Hal ini disebabkan oleh rasa tidak puasnya karyawan terhadap perlakuan dan penilaian yang diberikan oleh pimpinannya. Swaminathan (2013) berpendapat bahwa peningkatan kepuasan kerja akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan faktor yang berkontribusi terhadap kesejahteraan fisik dan mental karyawan (Mohammad et al., 2011). Omar dan Fauzi (2013) kepuasan menunjukkan bahwa sikap kita terhadap pekerjaan kita dengan memperhatikan perasaan kita, dan perilaku kita dalam bekerja.

Menurut Spector (Yuwono dan Khajar, 2005) indikator kepuasan kerja dapat dilihat dari sembilan aspek yaitu kepuasan kerja yang berhubungan dengan kesempatan untuk kenaikan jabatan, kepuasan terhadap besarnya gaji, kepuasan terhadap diberlakukannya segala yang menjadi kebijakan perusahaan, kepuasan terhadap supervisi, kepuasan terhadap tunjangan lain diluar gaji, kepuasan terhadap adanya penghargaan saat mencapai sebuah prestasi, kepuasan terhadap jenis pekerjaan yang dibebankan, kepuasan terhadap lingkungan kerja dan rekan kerja.

Maka berdasarkan latar belakang seperti yang telah dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan analisa tentang Pengaruh Tingkat Disiplin, Suasana Hati, terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero).

1.3 Perumusan Masalah

Terdapat tuntutan penerapan transformasi digitalisasi oleh manajemen PT Angkasa Pura II (Persero) pada direktorat SDM dengan telah diterapkannya presensi digital yang juga terdapat ekspresi suasana hati berupa *Emoji*. Dengan telah digunakannya sistem aplikasi presensi digital *iPerform* tersebut, maka didapati data *recording* setiap individu karyawan berupa waktu datang, waktu

pulang, lama waktu bekerja, serta suasana hati pada saat datang bekerja serta saat pulang dari bekerja.

Tabel 1.4 Data Presensi Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero)

| NIP | Nama | Tanggal | Jam | Status | Kedisiplinan | Emoji |
|----------|------|----------|-------|--------|-------------------|----------------|
| 20001272 | A | 2/1/2020 | 07:13 | Datang | Tepat Waktu | Very Satisfied |
| 20001272 | A | 3/1/2020 | 17:49 | Pulang | Tepat Waktu | Satisfied |
| 20001272 | A | 6/1/2020 | 07:28 | Datang | Tepat Waktu | Satisfied |
| 20001986 | B | 2/1/2020 | 08:39 | Datang | Tidak Tepat Waktu | Not Satisfied |
| 20001986 | B | 3/1/2020 | 19:09 | Pulang | Tepat Waktu | Very Satisfied |
| 20001986 | B | 6/1/2020 | 07:08 | Datang | Tepat Waktu | Neutral |
| 20001994 | C | 3/1/2020 | 08:28 | Datang | Tidak Tepat Waktu | Dissatisfied |
| 20001994 | C | 6/1/2020 | 15:43 | Pulang | Tidak Tepat Waktu | Not Satisfied |
| 20001994 | C | 7/1/2020 | 07:56 | Datang | Tidak Tepat Waktu | Neutral |

Sumber : Data Internal Unit SDM PT Angkasa Pura II (Persero) Tahun 2020

Dengan adanya data-data tersebut, terdapat suatu fenomena yang dapat menjadi data pembandingan terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero).

Tabel 1.5 Data Indikator Kinerja Kunci (KPI) Individu Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero)

| NIP | Nama | Gender | Employee | Tingkat Pendidikan | NPI 2018 | |
|----------|------|--------|------------------|--------------------|----------|-------|
| | | | | | Kategori | Kelas |
| 20001272 | A | Male | Pelaksana 1 | S1 – Strata 1 | BAIK | C |
| 20001986 | B | Female | Manajerial Utama | S2 – Strata 2 | BAIK | C |
| 20001994 | C | Male | Manajerial Muda | S1 – Strata 1 | BAIK | C |

Sumber : Data Internal Unit SDM PT Angkasa Pura II (Persero) tahun 2019

Dari data sampel karyawan pada tabel 1.3 dan tabel 1.4 di atas, terdapat ketidaksesuaian data antara Karyawan A, B dan C yang memiliki data presensi dan suasana hati yang berbeda-beda, namun dalam penilaian yang diberikan pimpinannya mempunyai Data Nilai Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero) yang sama.

1.4 Pertanyaan Penelitian

- 1) Apakah tingkat Disiplin berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero)?
- 2) Apakah suasana hati berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero)?
- 3) Apakah tingkat Disiplin dan suasana hati secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero)?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan sebelumnya yaitu:

Memberikan gambaran terkait ada tidaknya pengaruh tingkat Disiplin, Suasana Hati terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ini dapat dibagi menjadi dua aspek, aspek teoritis dan juga aspek praktis.

1.6.1 Aspek Teoritis

Dari aspek teoritis manfaat dari penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui sejauh mana disiplin dan semangat karyawan berdampak pada Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero);

1.6.2 Aspek Praktis

Dari Aspek Praktis manfaat dari penelitian ini yaitu:

- Membangun Strategi analitik dalam hal menilai tingkat Disiplin serta suasana hati setiap individu SDM, dalam tercapai atau tidaknya komitmen yang ditetapkan pada awal tahun bersama pimpinan unitnya;
- Menganalisa kinerja karyawan dari sisi Disiplin, semangat saat dan setelah bekerja, dan kesesuaian dalam pemenuhan terhadap target Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero).

-

1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika yang tersusun dalam tiga bab yaitu:

a. BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang gambaran pokok penelitian yakni Gambaran umum Perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu PT Angkasa Pura II (Persero). Selanjutnya latar belakang dilaksanakannya penelitian terkait Tingkat Disiplin, Suasana Hati dan keterkaitannya dengan Kinerja Karyawan yang ada di perusahaan tersebut, rumusan masalahnya dan menguraikan mengenai tujuan serta manfaat dari dilakukannya penelitian tersebut.

b. BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung terkait penelitian dan juga pembahasan dari penelitian terdahulu yang relevan dengan kualitas sumber daya manusia serta faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen kinerja sumber daya manusia tersebut.

c. BAB III Metode Penelitian

Pada Bab ini menguraikan tentang variabel-variabel penelitian dan definisi operasionalnya, langkah-langkah penelitian, penjelasan data dan metode analisis yang dilakukan dalam memperoleh serta mengolah data tersebut.

d. BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini menguraikan pembahasan dari masalah serta hasil pengolahan dan analisis prediktif dari data penelitian yaitu mengenai data presensi dan kinerja karyawan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan dengan mengacu pada hasil penelitian agar dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya.

Halaman ini sengaja dikosongkan