

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor produksi yang harus dikelola dengan baik, karena SDM merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi. SDM tersebut masing-masing memiliki keunikan perilaku. Pada era globalisasi sekarang ini tingkat persaingan yang dihadapi adalah perusahaan. Di dalam setiap perusahaan yang ada ingin memiliki hasil yang baik di dalam perusahaan. Sumber daya manusia memiliki pengaruh yang positif di dalam perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia perusahaan bisa mencapai suatu tujuan yang baik di dalam perusahaan. Oleh karena itu keberadaan suatu perusahaan yang berbentuk apapun baik dalam skala besar maupun kecil tidak terlepas dari unsur sumber daya manusia. Keberhasilan dalam proses produksi tidak hanya tergantung pada peralatan canggih yang dimiliki oleh perusahaan, tetapi juga pada manusia yang dalam hal ini adalah Pegawai yang menjalankan peralatan tersebut. Pegawai sebagai SDM akan meningkatkan keberhasilannya jika memiliki komitmen.

Sumber daya yang paling penting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia di tingkat organisasi yang berbeda-beda dapat digunakan dan biasanya masing-masing organisasi memerlukan perencanaan sendiri yang ditentukan sebelumnya. Organisasi di seluruh dunia sangat prihatin dengan pemahaman, mencari dan mengembangkan kepemimpinan. Terlepas dari jenis organisasi, kepemimpinan memainkan peran penting untuk membangun kinerja tinggi dalam sebuah tim. Seorang pemimpin akan menghadapi tantangan yang lebih besar dari sebelumnya karena kompleksitas lingkungan meningkat dan perubahan sifat organisasi. Jika kita melacak kembali kedalam sejarah jelas bahwa, menjadi pemimpin harus memiliki kemampuan untuk menarik keluar perubahan kaitannya dengan tuntutan dalam lingkungan.

Peran pimpinan dalam suatu perusahaan sangat diharapkan dalam menciptakan rasa keadilan bagi Pegawai. Karakteristik pimpinan akan berpengaruh terhadap iklim kerja dalam suatu perusahaan. Berbagai model seorang pimpinan mempengaruhi Pegawainya agar dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan, di antaranya dengan memberikan pujian, memberikan hadiah dan penghargaan tertentu, melakukan tindakan korektif, bahkan yang menggunakan cara memberikan tekanan terhadap Pegawainya.

Pimpinan yang diharapkan oleh Pegawai perusahaan adalah pimpinan yang mampu memberikan komitmen bagi Pegawainya.

Tabel 1.1 Kondisi Kepegawaian berdasarkan Jabatan Desember 2019

No	JABATAN	JUMLAH
1	Struktur kantor pusat	21
2	Staf Kantor Pusat	153
3	Struktur UPT	40
4	Staf UPT	158
	Jumlah	382

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2019

Kepegawaian adalah Sumber Daya Manusia yang merupakan unsur terpenting dalam suatu Organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Untuk menunjang tugas pokok dan fungsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung di dukung berdasarkan data status kepegawaian sampai dengan 31 Desember 2019 pada BPPRD Kota Bandar Lampung terdapat 203 orang Pegawai Negeri Sipil dan 179 orang tenaga kontrak. Dengan demikian sumber daya manusia yang ada di BPPRD Kota Bandar Lampung berjumlah 382 orang.

Komitmen organisasi merupakan pernyataan keterikatan pegawai secara emosi pada organisasi. Komitmen ini muncul karena pegawai merasa identik dan banyak terlibat dalam organisasi. Komitmen organisasi memberikan dampak positif bagi organisasi, yaitu keterlibatan yang tinggi dalam organisasi. Oleh karena itu, komitmen organisasi merupakan hal yang penting bagi setiap organisasi. komitmen organisasi adalah loyalitas seorang Pegawai terhadap organisasi melalui penerimaan sasaran-sasaran, nilai-nilai organisasi, kesediaan atau kemauan untuk berusaha menjadi bagian dari organisasi, serta keinginan untuk bertahan di dalam organisasi tersebut. komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Berdasarkan definisi tersebut anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Komitmen organisasi adalah semua perasaan dan sikap Pegawai terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja termasuk pada pekerjaan mereka. Level komitmen bisa dimulai dari sangat tinggi sampai sangat rendah, orang-orang bisa mempunyai sikap tentang berbagai aspek organisasi mereka seperti saat praktek promosi organisasi, kualitas produk organisasi dan perbedaan budaya organisasi. Komitmen organisasi mencerminkan bagaimana seorang individu mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi dan terikat dengan tujuan-tujuannya. Para manajer disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat komitmen yang lebih tinggi. Selanjutnya, komitmen yang lebih tinggi dapat mempermudah terwujudnya produktivitas yang lebih tinggi.

Budaya organisasi pada hakikatnya memiliki nilai-nilai dasar organisasi, yang akan berperan sebagai landasan bersikap, berperilaku dan bertindak bagi semua anggota organisasi (Wardiah, 2016). Dalam mempraktikkan budaya organisasi yang cocok di suatu organisasi, perlu dilakukan dukungan serta partisipasi oleh semua anggota yang ada di lingkungan organisasi tersebut. Tanpa adanya budaya organisasi, seorang pegawai cenderung merasa segan untuk melaksanakan suatu tugas dengan baik apapun statusnya dalam organisasi tersebut, karena kurangnya kesepakatan komitmen yang tegas (Andriani, 2017).

Budaya organisasi merupakan proses mencairkan dan menggabungkan gaya budaya atau perilaku setiap individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma- norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu (Indriani, 2020). Budaya organisasi dapat dikelola dengan baik, dengan cara diberikan pemahaman yang jelas serta perhatian tersendiri terhadap organisasi tersebut. Keberhasilan suatu organisasi berhubungan dengan kualitas kinerja kerja para anggota suatu organisasi yang memiliki tujuan untuk mengawasi dan meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja individu atau sekelompok individu dalam organisasi untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi (Leonardo, 2015).

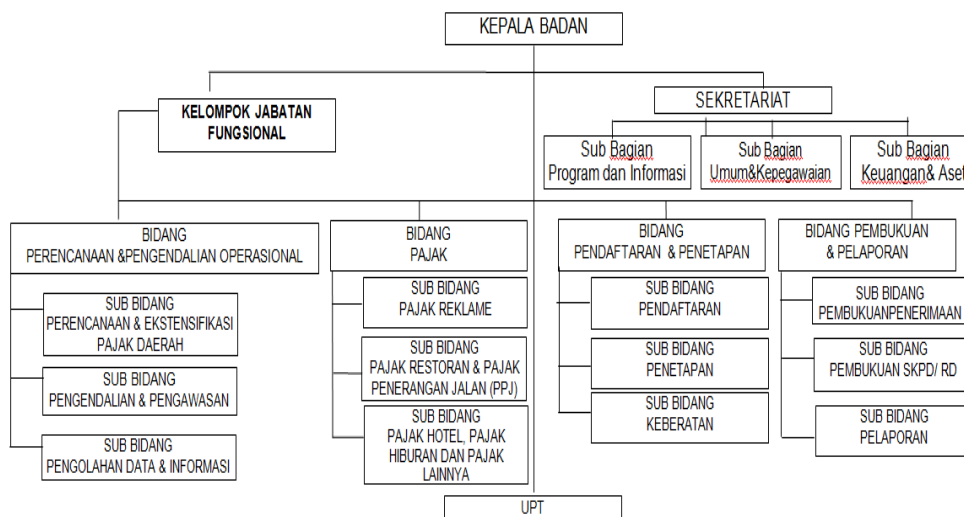
Setiap organisasi memiliki budaya yang berbeda-beda sehingga pemimpinpun harus memahami budaya organisasi ditempatnya bekerja. Budaya organisasi pada konsep yang paling dasar adalah pola-pola asumsi yang dimiliki bersama tentang bagaimana pekerjaan

diselesaikan dalam sebuah organisasi. Budaya organisasi yang baik terhadap karyawan diharapkan dapat meningkatkan tingkah laku yang menjunjung tinggi rasa hormat dan sopan santun di dalam lingkungan kerjanya dan dapat meningkatkan kinerjanya. Pembentukan budaya organisasi yang baik, diharapkan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung di bentuk dengan pertimbangan agar pelaksanaan fungsi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung dapat dilaksanakan lebih optimal dengan mengacu pada Peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung No. 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah yang melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung dibuat sebagai Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 perihal Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) BPPRD Kota Bandar Lampung Tahun 2019 merupakan bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada setiap Instansi pemerintah atas penggunaan anggaran yang berisi pengukuran kinerja dan evaluasi serta pengungkapan secara memadai hasil analisis terhadap pengukuran kinerja.

Berikut adalah Gambar 1.1 Struktur Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung sebagai berikut :



Gambar : Struktur Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Tahun 2019

Susunan organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung dengan mengacu pada Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 63 Tahun 2016, mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan dibidang pengelolaan pendapatan daerah dari sektor pajak daerah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 3, Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah melaksanakan fungsi salah satunya Penyusunan kebijakan teknis dibidang pengelolaan pajak daerah dan pelaksanaan tugas dukungan teknis sesuai dengan lingkungannya.

Secara sederhana kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang karyawan selama periode waktu tertentu pada bidang pekerjaan tertentu. Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh atasan.

Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang dimilikinya. Dalam meningkatkan kinerja pegawainya, perusahaan menepuh 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 terbekali oleh pendidikan dan pelatihan yang tentu berkaitan dengan implementasi kerja mereka. Sedangkan pemberian kompensasi, lingkungan kerja yang baik,

serta pemberian motivasi pada dasarnya adalah hak para karyawan dan merupakan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi para pegawai dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan pra-survei yang dilakukan pada bulan Juni 2021, peneliti memberikan kuesioner mengenai Komitmen organisasi, budaya organisasi dan Kinerja pegawai kepada 30 orang responden yang merupakan pegawai pada instansi tersebut. Berdasarkan hasil pemberian kuesioner diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Kuesioner Pra-survei Mengenai Komitmen Organisasi**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa senang pada saat bekerja di instansi ini	17	10	3	-	-
2	Saya bersedia bekerja sampai pensiun di instansi ini.	20	5	5	-	-
3	Saya dapat beradaptasi dengan keadaan yang ada di instansi ini.	16	10	4	-	-
4	Saya mampu menerima konsekuensi jika saya meninggalkan instansi.	13	10	5	2	-
5	Saya memiliki loyalitas yang tinggi terhadap instansi ini.	21	5	4	-	-

Sumber: Pra-survei 2021

Hasil jawaban 30 orang responden terhadap 5 butir pertanyaan yang menanyakan tentang komitmen organisasi dapat dilihat bahwa butir soal no 4 “*Saya mampu menerima konsekuensi jika saya meninggalkan instansi*” memperoleh jawaban sangat setuju (SS) paling sedikit yaitu sebanyak 13 jawaban responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan cara instansi memberikan konsekuensi kepada pegawai mengenai komitmen dalam berorganisasi. Akibatnya sebagian besar responden kurang berkomitmen dalam berkerja sehingga berakibat pada penurunan kinerja mereka.

Sementara para ahli menyatakan bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi merupakan faktor yang harus dimiliki oleh setiap anggota organisasi, karena komitmen terhadap

organisasi diyakini merupakan satu pendorong bagi karyawan untuk serius dalam bekerja sehingga dapat memenuhi target kerja yang diberikan kepadanya. Menurut Robbins dan Coulter (2010) komitmen organisasi adalah derajat dimana seorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut.

**Tabel 1.3**

**Kuesioner Pra-survei Mengenai Budaya Organisasi**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Setiap bekerja saya lebih mengutamakan terhadap pelayanan umum daripada kepentingan pribadi/kelompok.	25	5	-	-	-
2	Saya berusaha menyelesaikan tugas yang diembankan kepada saya dengan tepat waktu.	20	6	4	-	-
3	Setiap pegawai memahami visi dan misi instansi tempat mereka bekerja.	21	3	6	-	-
4	Setiap permasalahan yang timbul di tempat kerja diselesaikan bersama-sama.	13	10	7	-	-
5	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh instansi.	15	5	10	-	-

Sumber: Pra-survei 2021

Dari hasil jawaban 30 responden terhadap 5 butir pertanyaan yang menanyakan tentang budaya organisasi dapat dilihat bahwa butir soal no 4 “*Setiap permasalahan yang timbul di tempat kerja diselesaikan bersama-sama*” memperoleh jawaban sangat setuju (SS) paling sedikit yaitu sebanyak 13 jawaban responden. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan cara atau metode dalam memecahkan masalah yang terjadi atau timbul dalam instansi tempat mereka bekerja. Pemecahan masalah yang dilakukan oleh pimpinan masih secara dominan berasal dari pimpinan saja tanpa mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat dari bawahan. Akibatnya, sebagian besar responden merasa kurang dihargai dalam pemecahan masalah yang terjadi sehingga berakibat pada penurunan kinerja mereka.

Budaya organisasi atau budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM yang dengan latar belakang dan budaya yang berbeda-beda agar dapat meningkatkan kinerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Adapun penerapan pedoman atau kepercayaan yang dipergunakan oleh orang atau organisasi untuk bersikap ketika setiap pegawai menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Budaya organisasi sangat berperan penting dalam menciptakan kelancaran dalam segala aspek yang berjalan dalam suatu organisasi/perusahaan, sehingga budaya organisasi yang ada sangat mempengaruhi setiap anggota organisasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan adanya budaya organisasi yang baik maka kinerja pekerjaan juga akan menjadi baik.

**Tabel 1.4**

**Kuesioner Pra-survei Mengenai Kinerja Pegawai**

No.	Pernyataan	Jumlah Jawaban Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti sehingga tidak terdapat kesalahan	23	11	-	-	-
2	Pekerjaan yang saya lakukan selalu mencapai target yang telah ditentukan.	14	14	2	-	-
3	Saya mampu menggunakan fasilitas di tempat kerja seperti internet, PC dan sebagainya sebagai penunjang pekerjaan saya	18	10	2	-	-
4	Saya memiliki pemahaman dan keterampilan yang baik dalam melaksanakan pekerjaan	17	10	3	-	-
5	Saya selalu melakukan pekerjaan dengan baik dan sungguh-sungguh walau tidak adanya pengawasan dari atasan	19	11	4	-	-

Sumber: Pra-survei 2021

Hasil jawaban 30 orang responden terhadap 5 butir pertanyaan yang menanyakan tentang kinerja pegawai dapat dilihat bahwa pertanyaan no 2 “*Pekerjaan yang saya lakukan selalu mencapai target yang telah ditentukan*” memperoleh jawaban sangat setuju (SS) paling sedikit sebanyak 14 jawaban responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai besar pegawai belum mampu memberikan pencapaian target yang sudah ditargetkan oleh instansi. Hal ini mungkin kurangnya kerja sama tim yang dilakukan oleh sesama pegawai sehingga mereka tidak dapat menyelesaikan target yang di tentukan.



Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu.

Kinerja suatu organisasi tergantung pada kerja pegawainya. Namun, atasan dapat berperan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengendalikan suatu organisasi. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah kota Bandar Lampung**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan diatas maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Berapa besar pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung ?
2. Berapa besar pengaruh pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung ?
3. Berapa besar pengaruh secara bersama-sama Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung ?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penulis menetapkan tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

## **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.4.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh Pegawai pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

### **1.4.2 Ruang Lingkup objek**

Ruang Lingkup Objek Penelitian ini adalah menganalisis tentang pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

### **1.4.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

### **1.4.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Oktober 2021.

### **1.4.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang berharga guna pengambilan kebijakan strategis dalam upaya meningkatkan Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kinerja pegawai.
2. Bagi para akademisi, hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumbangan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pengembangan sumber daya manusia.
3. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk lebih memahami dan menerapkan pengetahuan yang dimiliki dan dapat dipakai pertimbangan untuk penelitian berikutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini secara garis besar menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah yang akan diangkat oleh peneliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan tentang: “Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung”.

## **BAB II Landasan Teori**

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kinerja Pegawai.

## **BAB III Metode Penelitian**

Metode penelitian membahas tentang dasar penelitian, populasi dan sampel, variable penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data dan analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis.

## **BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Bandar Lampung.

## **BAB V : Simpulan Dan Saran**

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

## **Daftar Pustaka**

Daftar pustaka memuat sumber kepustakaan yang digunakan dalam pelaksanaan dan pembuatan tesis, daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi.

## **Lampiran**

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data tersebut dapat berupa gambar, table, formulir, ataupun flowchart.

