

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia bisnis di era globalisasi sekarang ini semakin ketat. Sehingga perusahaan harus dapat memiliki suatu keunggulan dan kemampuan daya saing yang tinggi, agar dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Untuk dapat memiliki keunggulan dan daya saing yang tinggi, tentunya memerlukan sumber daya yang baik. Salah satu sumber daya yang sangat penting dalam sumber daya manusia. Zaman sekarang semakin canggih menuntut kita bisa beradaptasi dalam berbagai kondisi. Didalam dunia pekerjaan, karyawan akan menghadapi berbagai kesulitan atau masalah baik didalam maupun diluar pekerjaan. Perusahaan zaman sekarang banyak yang mengabaikan faktor kecil pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu perlunya perhatian penuh dari perusahaan. Agar karyawan dapat mengembangkan kemampuannya sesuai yang diharapkan untuk mencapai target yang sudah ditentukan oleh perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan memiliki cara tersendiri dalam menjalankan aktivitas operasionalnya untuk memperoleh hasil yang maksimal dan mencapai tujuan yang ditargetkan, maka suatu perusahaan perlu menggerakkan serta memantau karyawannya.

Sumber daya manusia senantiasa melekat pada setiap perusahaan sebagai faktor penentu keberadaan dan berperan dan berperan dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Menyadari hal itu, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat mengelola dan memperhatikan sumber daya manusia dengan sebaik mungkin. Sumber daya manusia merupakan faktor utama penggerak dari suatu perusahaan dimana perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasionalnya. Sumber daya manusia merupakan aset berharga bagi perusahaan, terutama sebagai pelaku penunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Keberadaan sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi positif pada kemajuan perusahaan, sebaliknya apabila perusahaan tidak mengelola SDM dengan baik maka karyawan akan kurang bersemangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri dari perusahaan (*turnover*).

Saat ini permasalahan tingginya tingkat *Turnover Intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan. Dampak negatif yang dirasakan akibat terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu pada kualitas dan kemampuan untuk menggantikan karyawan yang keluar dari perusahaan, sehingga butuh waktu serta biaya baru dalam merekrut karyawan baru. *Turnover* atau pergantian tenaga kerja merupakan wujud dari *Turnover Intention* yang memberikan dampak bagi perusahaan atau organisasi. Tingkat *turnover* yang tinggi merupakan salah satu ukuran yang mengindikasikan adanya masalah yang terjadi di perusahaan.

Menurut Badrianto *et al.*, (2023) menyatakan *Turnover Intention* adalah tindakan sukarela atau tidak disengaja meninggalkan dan memasuki sumber daya manusia dalam suatu organisasi, yang dapat dikendalikan dan tidak dapat dikendalikan. Pergantian karyawan yang disengaja dapat berdampak negative pada kinerja perusahaan, karena biaya yang terkait dengan perekrutan, pelatihan dan pengembangan dan mempertahankan karyawan baru harus dikembalikan. Terjadinya *Turnover Intention* yang tinggi akan menjadi masalah serius bagi perusahaan. Berkurangnya karyawan lokasi akan berdampak buruk bagi perusahaan dikarenakan kualitas pekerjaan yang tidak seimbang. Tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang handal dan punya kemampuan walaupun didukung oleh sarana prasarana yang bagus, akan tetap membuat perusahaan tidak dapat berkembang.

PT. Tunas Dwipa Matra adalah sebuah perusahaan yang bergerak di dalam bidang penjualan sepeda motor bermerek Honda, penjualan suku cadang asli Honda dan pelayanan jasa bagi pemilik kendaraan sepeda motor honda. Sejak berdirinya perusahaan PT Tunas Dwipa Matra berkonsentrasi pada bidang usaha penjualan suku cadang untuk sepeda motor jenis honda guna untuk memenuhi kebutuhan pemilik kendaraan sepeda motor jenis honda. Suku cadang yang dijual pada perusahaan bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumen.

PT. Tunas Dwipa Marta merupakan perusahaan keluarga dengan nama Tunas Indonesia Motor yang berdiri pada tahun 1967 yang didirikan oleh Anton Setiawan dan pada sejak 1974 di angkat sebagai dealer resmi Toyota, Daihatsu, BMW dan Peugeot untuk daerah Jakarta dan sekitarnya serta menjadi main dealer sepeda Motor Honda di Lampung, Sumatra Selatan pada tahun 2000, kini telah menjadi Grup Otomotif Independen terbesar yang memiliki 124 outlets yang terbesar di seluruh Indonesia, pada tahun 1990, grup mengintegrasikan seluruh bisnis kedalam satu perusahaan PT. Ridean. Perusahaan ini mendaftarkan di Bursa Efek Indonesia pada tahun 1995. PT. Tunas Andalan Pertama dan Jardine Cycle & Carrige yang saat ini adalah pemegang saham utama dengan masing-masing 43,8% dari jumlah saham yang beredar grup Tunas Ridean mengoperasikan jaringan outlet penjualan.

Penelitian ini dilakukan di perusahaan PT. Tunas Dwipa Marta Rajabasa Lampung tersebut beralamat di Jalan Pramuka No. 1 Rajabasa, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142, telepon 0878-9866-500. PT. Tunas Dwipa Marta Rajabasa Lampung yang memiliki 51 karyawan dan bekerja setiap hari Senin sampai Minggu, untuk hari Senin sampai Sabtu dimulai pada pukul 08.00 sampai 16.30 WIB, dan hari minggu dimulai pada pukul 08.00 sampai 13.00 WIB.

Tabel 1.1

Tabel Data Karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung 2023

No	Bagian	Jumlah Karyawan
1	Kepala Cabang	1
2	HRD	1
3	Kepala Bengkel	1
4	Kepala Mekanik	1
5	Kepala Spare Part	1
6	Kepala Admin	1
7	Front Desk	3
8	IT	2
9	Part Warehouse	3
10	Admin	4
11	Sales Operation	7
12	Sales Counter	5
13	S. Operational	8
15	PDI	4
16	Mekanik	9
<b>Jumlah</b>		<b>51</b>

Sumber : PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung 2023

Berdasarkan tabel 1.1 data jumlah karyawan diketahui PT. Tunas Dwipa Marta Rajabasa Lampung mempunyai 51 karyawan yang bertugas sesuai bidang dan kompetensi masing – masing. Berdasarkan wawancara peneliti kepada karyawan, perusahaan atau pemimpin dalam memberikan tugas kepada karyawan tidak sesuai dengan bidang atau kompetensi karyawan seperti karyawan bagian admin yang mempunyai tugas memantau stok barang dan mendokumentasikan faktur tugas yang harus dikerjakan oleh admin harus juga dikerjakan juga oleh *Part warehouse*, sehingga beban pekerjaan yang dirasakan oleh bagian *part warehouse* bertambah dan berdampak pada terhambatnya pekerjaan yang lain. Tumpang tindihnya suatu pekerjaan didalam perusahaan membuat tidak berjalannya pekerjaan secara optimal sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan begitu akan berdampak ketidaknyamanan karyawan didalam perusahaan sehingga karyawan cenderung mencari pekerjaan lain.

Permasalahan terkait dengan *Turnover* yang cukup tinggi yang didapati pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung sebagai objek penelitian ini. Setiap tahun PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung mengalami penurunan jumlah karyawan. Berdasarkan dari data jumlah karyawan keseluruhan dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data *Turnover* Karyawan PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung**  
**2019 s/d 2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan Keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan Masuk</b>	<b>Jumlah Seluruh Karyawan</b>	<b>Persentase Karyawan Keluar</b>
2019	4	3	56	7,14%
2020	2	3	57	3,51%
2021	5	2	54	9,26%
2022	11	8	51	21,57%

*Sumber Data: PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung 2023*

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa setiap tahunnya perusahaan mengalami kenaikan jumlah *Turnover* karyawan yang cukup tinggi. Pada tahun 2019 jumlah *Turnover* yang terjadi tidak terlalu tinggi yaitu sebesar 7,14% dan hanya berjumlah 4 karyawan. Jumlah *Turnover* paling tinggi terjadi pada tahun 2022 yaitu sebesar 21,57% dan sebanyak 11 karyawan yang keluar. Dalam hal ini perlu adanya penanganan yang serius dari pihak perusahaan dalam tindakan yang harus dilakukan untuk mengatasi terjadinya *turnover* karyawan, hal ini disebabkan oleh masalah dengan manajemen atau atasan seperti hubungan yang buruk dengan atasan atau manajemen yang tidak mendukung karyawan dalam menjalankan tugasnya, budaya perusahaan yang tidak sehat diskriminasi, karyawan yang merasa tidak puas dengan lingkungan kerja, gaji serta konflik antara karyawan dengan rekan kerja atau atasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat dan menyebabkan karyawan ingin meninggalkan situasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa karyawan dan bagian personalia (HRD) pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung. Hasil wawancara yang didapat pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung menuntut karyawan bekerja secara efektif dan dapat menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan mampu bekerja dibawah tekanan. Didapati beberapa fenomena yang menyangkut permasalahan *Turnover Intention* dimana tekanan pekerjaan yang berlebihan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan dan diawali dengan karyawan yang merasa tidak puas karena beban kerja yang berlebih yang bukan pekerjaannya, seharusnya dikerjakan oleh karyawan serta pembayaran insentif kerja yang tidak sesuai jam kerja yang telah dilakukan karyawan dan lamanya proses promosi jabatan untuk karyawan yang berprestasi.

Keinginan mencari pekerjaan lain di luar perusahaan yang dirasa lebih baik, masih adanya beberapa karyawan yang ingin melakukan pindah tempat bekerja, hal ini di akibatkan dengan gaji yang diterima tidak sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan selama bekerja dan diawali dengan kurang harmonisnya hubungan karyawan dengan pimpinan dan ketidak jelasan nasib karyawan karena adanya karyawan *outsourcing* didalam perusahaan serta suasana kantor yang dirasa karyawan kurang kondusif untuk bekerja, keinginan untuk meninggalkan organisasi yang diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya, dimana kenyataannya masih adanya beberapa karyawan yang merasa tidak bisa berkembang didalam perusahaan, karyawan kurang bisa mengeksplere potensi dalam diri karyawan karena sulitnya ruang gerak dalam perusahaan sehingga karyawan merasa bingung dengan tujuan selama ia bekerja dengan begitu karyawan merasa harus meninggalkan perusahaan atau tetap dalam organisasi.

Apabila pemasalahan ini tidak cepat di evaluasi dan terjadinya *Turnover* didalam suatu perusahaan maka akan menyebabkan banyak dampak negatif bagi perusahaan seperti perusahaan harus mengeluarkan biaya lebih perekrutan karyawan, hal ini menyangkut pada waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam seleksi karyawannya, perusahaan harus mengeluarkan kembali biaya pelatihan serta terjadinya pemborosan akibat adanya karyawan baru, sebab apabila hasil pekerjaan karyawan tidak meningkat dan tidak adanya perubahan setelah pelatihan diberikan oleh pihak PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung tentunya akan memiliki dampak yang negative bersamaan dengan ketatnya persaingan saat ini yang dapat berdampak pada kelangsungan suatu organisasi jika kinerja terus menurun karena *Turnover Intention* yang tinggi.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada manajer (HRD) dan karyawan pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung. Karyawan yang diinginkan perusahaan diharapkan mampu menghadapi tantangan di era new normal yang ada dilapangan pada saat ini serta mampu menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan menurunnya pembelian motor dan sparepart di dealer PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *Turnover Intention* yaitu beban kerja. Menurut Prastiwi *et al.*, (2022) berpendapat bahwa beban kerja merupakan banyaknya suatu rangkaian aktifitas yang perlu dibereskan oleh pekerja dengan waktu yang cukup sedikit, bila mana pekerja yang mampu mengurus pekerjaannya dengan baik dan juga mampu beradaptasi dengan banyaknya suatu tanggungan yang dibebankan oleh atasan maka hal tersebut akan jadi tanggungan untuk pekerja namun sebaliknya, bila mana suatu pekerjaan tidak mampu dilakukan oleh pekerja dan kewajiban serta aktivitas tersebut akan menjadi tanggungan yang berlebih.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan diperusahaan kepada beberapa karyawan ditemukan adanya fenomena mengenai beban kerja pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung yaitu: Target yang ditentukan oleh pihak perusahaan merupakan salah satu tantangan yang cukup membebani setiap individual yang telah diberikan oleh pimpinan terhadap karyawannya, didapati target yang diberikan sulit untuk tercapai yang diakibatkan oleh era normal yang belum kembali pulih sepenuhnya minat beli masyarakat atas kendaraan motor tergolong dalam kategori lesu, hal ini salah satu yang mengakibatkan karyawan merasa kesulitan mencapai target, dengan susahny karyawan mencapai target membuat karyawan frustrasi dan menimbulkan faktor terjadinya rasa ingin berhenti dan ingin mencari pekerjaan yang baru.

Masih adanya karyawan yang mengeluh dengan kondisi pekerjaan dan terbebani oleh pekerjaan yang dilakukan karena karyawan kurang memahami posisi kerjanya serta terkadang keputusan yang dibuat karyawan saat mengalami kendala tidak menemukan *win-win solution* kepada perusahaan, adanya beberapa karyawan yang belum mampu menggunakan waktu kerja dengan seefektif mungkin, disisi lain masih adanya karyawan yang belum dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu hal ini dikarenakan waktu yang diberikan tidak sesuai dengan tingkat kesulitan pekerjaan yang diterima, sehingga hal ini membuat karyawan merasa terbebani dan malas-malasan dalam proses penyelesaian pekerjaannya. Standar pekerjaan yang tinggi yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan membuat sebagian karyawan menjadi kesulitan dan terbebani dalam proses penyelesaian pekerjaannya, sehingga membuat karyawan merasa jenuh dan ingin berhenti bekerja dan mencari pekerjaan lain. Jika hal ini terus terjadi maka akan berdampak negatif terutama terhadap pencapaian perusahaan PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

Selain faktor beban kerja terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi keinginan karyawan untuk berpindah kerja pada suatu organisasi, yaitu faktor stres kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap beberapa karyawan dan manajer bagian personalia (HRD) dimana ditemukan adanya beberapa fenomena menyangkut masalah stres kerja karyawan pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung yaitu seperti tuntutan tugas, yaitu faktor yang ditentukan dalam pekerjaan seseorang, seperti kondisi kerja, tata letak pekerjaan, dan lokasi geografis, karyawan merasa kondisi kerja yang dirasakan sekarang tidak baik karena suasana kerja yang kurang harmonis dengan atasan maupun sesama rekan kerja. Karyawan yang bekerja sudah tidak sesuai lagi dengan *job description* pada perjanjian kontrak kerja, karyawan diberikan tuntutan pekerjaan ganda yang tidak sesuai kompetensi karyawan serta karyawan yang harus mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dikerjakan bagian lainnya.

Karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja yang pada akhirnya mereka bersifat pasif dalam menanggapi target yang sudah ditetapkan oleh pimpinan. Tuntutan peran. Terkait dengan tuntutan peran, tekanan yang diberikan pada orang-orang oleh fungsi organisasi dan peran tertentu dalam hal ini didapati karyawan yang mengeluhkan dengan tekanan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu tertentu sehingga hal ini membuat karyawan merasa kurang nyaman dalam melakukan pekerjaannya.

Struktur organisasi yang dideskripsikan organisasi dengan ciri struktur organisasi yang tidak jelas dan ketidakjelasan tentang posisi, peraturan, wewenang, dan tanggung jawab, didapati hal yang terjadi karyawan kurang jelas pada posisi pekerjaan yang ditempatkan terkadang dapat berubah sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta pengambilan keputusan oleh pimpinan terkadang tidak menimbang kemampuan karyawan.

Kepemimpinan, organisasi tingkat tinggi dalam organisasi memberikan gaya manajemen untuk organisasi. Beberapa aspeknya dapat menciptakan iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan, kepemimpinan yang ada di PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung yaitu kurang memberikan semangat para karyawan dalam hal mencapai target kerja dan cenderung individualis, pemimpin kurang bisa menerima saran ataupun kritikan dari bawahan sehingga iklim organisasi yang ada tidak tercipta secara harmonis dan kondusif. Jika hal ini terus terjadi dan tidak cepat dievaluasi oleh pihak perusahaan maka akan berdampak buruk terhadap perusahaan dan target kerja yang ditetapkan oleh PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung banyak tidak tercapai.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian pada Beban Kerja dan Stres Kerja yang dimana merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan *Turnover Intention*, sehingga peneliti termotivasi mengadakan penelitian dengan judul : **“PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN PT. TUNAS DWIPA MATRA RAJABASA LAMPUNG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah antara lain:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung?
2. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung?
3. Apakah Beban Kerja dan Stres Kerja berpengaruh terhadap *Turnover Intention* di PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah karyawan perusahaan PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung

#### **1.3.2 Ruang lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Beban Kerja, Stres Kerja, dan *Turnover Intention* PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah di jalan beralamat di Jalan Pramuka No. 1 Rajabasa, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35142, telepon 0878-9866-500.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian dari bulan Juni 2023 sampai dengan Agustus 2023.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Beban Kerja, Stres Kerja dan *Turnover Intention*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap *Turnover Intention* di PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* di PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* di PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut:

### 1.5.1 Bagi Penulis

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses penelitian lapangan.

### 1.5.2 Bagi Perusahaan

Untuk memberikan sarana dan masukan yang bermanfaat mengenai Beban Kerja dan Stres Kerja diperusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan *Turnover Intention*.

### 1.5.3 Bagi Institusi

1. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
2. Menambah referensi perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya khususnya program studi Ekonomi Manajemen.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

**BAB IV : HASIL PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai analisis Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT. Tunas Dwipa Matra Rajabasa Lampung.

**BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**