

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga, mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) organisasi yang dipandang sebagai sumber penting. Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif. Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki perasaan, pikiran dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian` karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk membentuk kepuasan karyawan.

Kepuasan kerja dapat dianggap sebagai perasaan menyeluruh tentang pekerjaan atau yang berhubungan dengan tingkah laku mengenai aspek berbeda atau dari segi pekerjaan. Menurut Hasibuan (2016, p.202). Kepuasan kerja merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional karyawan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Rivai dan Sagala (2013, p.856) kepuasan kerja adalah kebutuhan yang selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhannya tersebut.

Perasaan puas umumnya dicirikan sebagai suatu perasaan positif yang kemudian membawa dampak perilaku yang positif dalam diri seseorang. Robbins dan Judge (2013, p.108) secara spesifik mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif seseorang atas pekerjaannya yang diperoleh dari suatu evaluasi terhadap karakteristik kepuasan itu sendiri. Perasaan positif ini umumnya identik dengan rasa bahagia dan nyaman karena harapan seseorang dari pekerjaannya telah banyak terpenuhi.. Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat abstrak dan relatif. Setiap karyawan belum tentu memiliki kesamaan pandangan dalam tingkatan kepuasan. Namun secara umum dapat dikatakan bahwa semakin banyak aspek kerja yang sesuai dengan keinginan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sehingga keinginan karyawan itu akan timbul semacam kesan yang berupa komitmen yang ditujukan kepada organisasi, demikian pula sebaliknya.

Terdapat beberapa indikator yang Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja yaitu menurut Robbins (2015. p.181-182) yaitu gaji, promosi, pengawasan, keuntungan, penghargaan, prosedur operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi. Kepuasan kerja yang terabaikan oleh pihak manajemen maka akan menimbulkan malapetaka karna akan berdampak pada terganggunya performa kerja, seperti kebosanan malas, gangguan fisik, kecemasan depresi dan kontraproduktif yang dirasakan oleh karyawan di dalam perusahaan.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Clarke, Oswald & Warr, (dalam Dwi Ajeng, 2013) bahwa ada hubungan langsung antara gaji dengan kepuasan kerja, yang mana kepuasan kerja akan meningkat seiring meningkatnya pula gaji. Selanjutnya dikatakan pula bahwa karyawan akan merasa kurang puas terhadap pekerjaan tergantung pada tingkat “perbandingan” atau tingkatan gaji, bahwa walaupun gaji tersebut sudah termasuk tinggi di perusahaan

tempatny bekerja, namun karyawan tersebut masih kurang puas jika karyawan tersebut yakin kalau karyawan dengan kualifikasi sama di institusi yang lain menerima gaji yang lebih tinggi.

Keuntungan adalah aspek yang mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterima dari perusahaan. Tunjangan tambahan di berikan kepada karyawan secara adil dan sebanding. Penghargaan adalah aspek yang mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan hasil kerja. Prosedur operasional adalah aspek yang mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja.

Hal-hal yang berhubungan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu seperti biokrasi dan beban kerja. Rekan kerja adalah aspek yang mengukur kepuasan berkaitan dengan hubungan rekan kerja misalnya adanya hubungan kerja yang rukun dan saling melengkapi. Sifat pekerjaan adalah aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap Pekerjaan itu sendiri. Beberapa literatur telah mendefinisikan ciri-ciri pekerjaan yang berhubungan dengan kepuasan kerja antara lain: kesempatan rekreasi dan variasi tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, kompleksitas kerja dan sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan hati nurani.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kepuasan kerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dilakukan pra survey dengan menyebarkan kuesioner sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kepuasan kerja karyawan kepada 100 orang karyawan. Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut di peroleh data pada tabel 1.1.

No	Pernyataan	Jawaban (%)		Jumlah Karyawan	Target Dalam %
		Ya	Tidak		
1	Gaji yang diterima layak dengan pekerjaan yang dilakukan	60,0	40,0	100	100
2	Rekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis satu dengan yang lainnya	50,0	50,0	100	100
3	Menerima pengakuan dari atasan ketika melakukan pekerjaan dengan baik	40,0	60,0	100	100
4	Setiap pekerjaan terselesaikan dengan baik	70,0	30,0	100	100
5	Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya	70,0	30,0	100	100

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa kondisi kepuasan kerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat bila karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek merasa bila gaji yang diberikan bukan satu satunya faktor yang dapat memberikan kepuasan kerja bag karyawan.

Dengan banyaknya jumlah rumah sakit di Kota Bandar Lampung, menimbulkan adanya persaingan antar rumah sakit. Setiap rumah sakit berusaha memberikan jaminan sosial dan komunikasi terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Perkembangan teknologi saat ini sangat mempengaruhi kegiatan tenaga kerja diberbagai sektor usaha. Hal ini mengakibatkan tinggi pula resiko yang harus ditanggungoleh tenaga kerja. Resiko tersebut dapat mengancam keselamatan, kesehatan, bahkan kesejahteraan tenaga kerja beserta keluarganya. Pemerintah sebagai aparatur negara dituntut untuk menghasilkan suatu kebijakan bagi tenaga kerja.

Salah satu kebijakan perlindungan tersebut yaitu dalam bentuk jaminan sosial. Jaminan sosial merupakan bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya yang layak. Dalam Pasal 99 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyatakan bahwa setiap pekerja/buruh dan keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja. Dalam ketentuan tersebut jaminan sosial tenaga kerja merupakan suatu hak yang tidak hanya dimiliki oleh pekerja/buruh tetapi juga keluarganya.

Pemberian hak kepada keluarga pekerja/buruh ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan pelayanan apabila ada anggota keluarga pekerja/buruh mengalami sakit atau memerlukan bantuan medis lain seperti hamil atau melahirkan, selain itu kepada keluarga pekerja/buruh juga diberikan santunan kematian dan biaya pemakaman bila pekerja/buruh meninggal dunia. Dalam hal seseorang melakukan pekerjaan, pasti akan ada banyak resiko yang mungkin dapat di terima oleh pekerja, sehingga pihak pemberi kerja harus menjamin akan keselamatan dan perlindungan pekerjajanya dari resiko-resiko yang ada.

Jaminan sosial sendiri mencakup bidang pencegahan dan pengembangan bidang pemulihan dan penyembuhan serta bidang pembinaan. Ketiga bidang ini jika dikaitkan lebih jauh lagi akan menuju apa yang di namakan perlindungan buruh. Menurut Kansil (2010, p.127) indikator jaminan sosial yaitu:

- a. Memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan hidup minimal bagi tenaga kerja serta keluarganya.
- b. Dengan adanya upaya perlindungan dasar akan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan, sebagai pengganti atau seluruh penghasilan yang hilang.
- c. Menciptakan ketenangan kerja karena adanya upaya perlindungan terhadap resiko ekonomi maupun sosial.

Perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraan yang berbentuk Program Jaminan Tenaga Kerja yang dicanangkan oleh pemerintah dan wajib dilaksanakan oleh pengusaha, apabila di dalam pelaksanaannya memenuhi persyaratan yang ditentukan, yaitu mempunyai pekerja sebanyak 10 (sepuluh) orang atau lebih dan juga mengeluarkan uang untuk menggaji pekerjaannya sebesar 1 (satu) juta untuk setiap bulannya. Adapun pada dasarnya Program Jaminan ini menekankan pada perlindungan bagi tenaga kerja yang relatif mempunyai kedudukan yang lebih lemah. Oleh karena itu, pengusaha memikul tanggung jawab utama dan secara moral pengusaha mempunyai kewajiban meningkatkan perlindungan dan kesejahteraan tenaga kerja (Sentosa, 2014. p.5).

Selain itu fungsi jaminan sosial tidak lagi semata-mata sebagai lembaga proteksi atau memberikan perlindungan terhadap objek asuransi, melainkan juga sebagai sarana investasi khususnya untuk asuransi sejumlah uang. Jika dilihat dari penjelasan di atas, pertanggung jawaban atau jaminan sosial dalam hal ini asuransi disebutkan sebagai perjanjian untung-untungan (Sentosa, 2014. p.5).

Komunikasi sangat penting dan merupakan kunci pembuka dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan komunikasi seseorang dapat menyampaikan keinginan yang terpendam dalam hatinya kepada orang lain, baik melalui suara, bahasa tubuh, atau isyarat dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja.

Komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dibenaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan sebagainya yang timbul dalam lubuk hati (Burhan, 2011, p.30). Komunikasi langsung baik antara individu dengan individu atau individu dengan kelompok atau dengan kelompok, kelompok dengan masyarakat, maka pengaruh hubungan individu (interpersonal) termasuk di dalam pemahaman komunikasi (Ali, 2010. P.68).

Komunikasi langsung dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara suka rela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas hubungan antar pribadi, dan tidak ada hambatan untuk hal itu (Suranto, 2011. p.55). Pada dasarnya, komunikasi digunakan untuk menciptakan atau meningkatkan aktivitas hubungan antara manusia atau kelompok. Jenis komunikasi yang digunakan terdiri dari dua jenis yaitu Komunikasi verbal (dengan kata-kata) dan Komunikasi nonverbal (bahasa tubuh) (Dasrun, 2012. p.10).

Rumah sakit adalah organisasi nirlaba yang merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat.

Provinsi Lampung mempunyai 30 unit rumah sakit yang tersebar diseluruh kabupaten dan kota, dimana jumlah rumah sakit yang terbanyak terdapat di Kota Bandar Lampung yaitu berjumlah 21 unit. Dengan adanya 21 unit rumah sakit yang tersebar di Kota Bandar Lampung ini, sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Hal ini karena jumlah penduduk di Kota Bandar Lampung merupakan yang terpadat dan merupakan pusat jasa, perdagangan dan perekonomian di Provinsi Lampung, sehingga memerlukan pelayanan kesehatan yang banyak.

Salah satu institusi pelayanan kesehatan yang menganggap kepuasan kerja penting adalah RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung. Dikarenakan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek adalah rumah sakit yang dikelola pemerintah provinsi Lampung untuk menangani masyarakat yang sedang sakit. Dan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek menjadi tempat bagi lulusan perawat untuk bekerja sebagai perawat disana. Perlu diketahui bahwa RSUD Dr. H. Abdul Moeloek menjadi rumah sakit rujukan tertinggi di Lampung.

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor variabel gaji, promosi, supervisi, rekan sekerja, pekerjaan itu sendiri dan lingkungan mempunyai pengaruh & signifikan terhadap kepuasan kerja perawat di RSP TNI AU Dr. S. Hardjolukito Yogyakarta menurut penelitian dari Petrus Dara Wolo, Rina Trisnawati & Wiyadi dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat Pada RSP TNI AU Dr. S. Hardjolukito Yogyakarta (tahun 2017).

Penulis membatasi penelitian ini pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek adalah salah satu rumah sakit di Bandar Lampung yang dikelola oleh pemerintah provinsi Lampung dan menjadi rumah sakit rujukan tertinggi di Lampung, dan sudah beroperasi sejak tahun 1914 sebagai rumah sakit perkebunan Pemerintah Hindia Belanda untuk merawat buruh perkebunannya. Pada awal berdirinya, rumah sakit ini berkapasitas 100 tempat tidur. Kepemilikan rumah sakit ini terus berubah sejalan dengan perubahan pemerintahan, sejak tahun 1942 sampai sekarang adalah :

- a. Tahun 1942 s.d 1945 sebagai rumah sakit tempat merawat tentara Jepang
- b. Tahun 1945 s.d 1950 sebagai RSU, dikelola oleh pemerintah pusat RI
- c. Tahun 1950 s.d 1964 sebagai RSU dikelola oleh pemerintah daerah Sumatera Selatan
- d. Tahun 1964 s.d 1965 sebagai RSU, dikelola oleh pemerintah kodya Tanjung karang
- e. Tahun 1965 s.d sekarang sebagai RSU, dikelola oleh Pemerintah Provinsi Lampung.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui variabel apa yang mempengaruhi jaminan sosial dan komunikasi langsung terhadap tingkat kepuasan karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek.

Masa kerja ada karena hubungan kerja, oleh karena nya perhitungan masa kerja di hitung sejak terjadinya hubungan kerja antara pekerja dan perusahaan

berdasarkan perjanjian kerja, masa kerja sangat berpengaruh terhadap peningkatan tingkat kepuasan kerja. Apabila karyawan merasakan kepuasan kerja terhadap perusahaan maka karyawan tersebut akan tinggal lebih lama dalam perusahaan tersebut. (Nitisemito, 2010) mendefinisikan senioritas atau masa kerja adalah lamanya seorang karyawan menyumbangkan tenaganya pada perusahaan tertentu.

Sejauh mana tenaga kerja dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam bekerja tergantung dari kemampuan, kecakapan dan ketrampilan tertentu agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Masa kerja merupakan hasil penyerapan dari berbagai aktivitas manusia, sehingga mampu menumbuhkan keterampilan yang muncul secara otomatis dalam tindakan yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Masa kerja seseorang berkaitan dengan pengalaman kerjanya.

Karyawan yang telah lama bekerja pada perusahaan tertentu telah mempunyai berbagai pengalaman yang berkaitan dengan bidangnya masing-masing, dalam melaksanakan kerja sehari-harinya karyawan menerima berbagai input mengenai pelaksanaan kerja dan berusaha untuk memecahkan berbagai persoalan yang timbul, sehingga dalam segala hal kehidupan karyawan menerima informasi atau sebagai pelaku segala kegiatan yang mereka lakukan. Maka karyawan tersebut telah memperoleh pengalaman kerja.

Menurut pendapat Marwansyah & Mukaram (dalam Dwi Ajeng, 2013) bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan kerja yakni gaji. Namun pada dasarnya kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual, karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Tingkat kepuasan yang berbeda-beda tersebut bisa terjadi karena persepsi masing-masing yang dialami oleh karyawan, termasuk persepsi karyawan terhadap gaji, karena bisa jadi gaji menurut satu karyawan sudah cukup memuaskan namun untuk karyawan lain kurang memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Jaminan Sosial dan Komunikasi Langsung Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Jaminan Sosial Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung?
2. Apakah Komunikasi Langsung Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung?
3. Apakah Jaminan Sosial dan Komunikasi Langsung Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup subjek pada penelitian ini adalah Karyawan Bagian Administrasi di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung?

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Ruang lingkup objek pada penelitian ini Karyawan Bagian Administrasi di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Tempat penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Jln. Dr. Rivai no. 6, Penengahan, Kec. Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu penelitian ini di lakukan pada tanggal 17 s.d 31 Juli 2020.

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

Ilmu penelitian yang diambil adalah manajemen sumber daya manusia mengenai kepuasan kerja Tenaga Kerja Sukarela pada divisi perawatan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui jaminan sosial berpengaruh terhadap tingkat kepuasan karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui komunikasi langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui jaminan sosial dan komunikasi langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan karyawan di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Bagi peneliti, Dengan melakukan penelitian ini penulis dapat memperoleh kesempatan untuk mencoba menerapkan pengetahuan yang didapat selama mengikuti perkuliahan dengan praktek nyata khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia mengenai tingkat kepuasan kerja.

#### **1.5.2 Bagi Insitusi IIB Darmajaya**

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Bisnis dan Ekonomi IIB DARMAJAYA, sebagai refrensi dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

**BAB II: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian yang akan dilakukan, kerangka pemikiran.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, metode analisis data.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang deskriptif data dari responden dan variabel penelitian, hasil uji persyaratan analisis data, hasil analisis data dan pembahasan.

**BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**