

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang memiliki tujuan berupa pencapaian laba dari usahanya. Pada masa sekarang, yang diharapkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti sekarang ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia berupa karyawan yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Dalam usaha pencapaian tujuannya, suatu perusahaan akan mengandalkan karyawan sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasi dengan baik. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting, karena dari merekalah akan muncul ide, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan. Dengan menyadari pentingnya peran sumber daya manusia, perusahaan dituntut untuk dapat mengelolanya dengan baik agar bisa mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya.

Di dalam sebuah perusahaan, manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting dalam perusahaan, karena tanpa peranan sumber daya manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah tersedia, perusahaan tidak akan berjalan. Manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan. Oleh karena itu hendaknya perusahaan memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan perusahaan. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola setiap manusia yang berada pada organisasi tersebut agar memperoleh tenaga kerja yang produktif. Selain itu hal utama yang harus disadari dan perlu diperhatikan adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan yang dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan

technology dan semakin ketatnya persaingan di antara perusahaan yang sejenis. Setiap personel perusahaan dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaannya baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar. Menurut Mangkunegara (2012, p:22) Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Usaha perbankan merupakan salah satu bentuk usaha yang memiliki pengaruh besar terhadap perekonomian. Bank merupakan lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Dalam menjalankan usahanya, bank memiliki produk berupa layanan jasa perbankan bagi nasabahnya. Nasabah terdiri dari berbagai jenis lapisan masyarakat yang kesemuanya menginginkan pelayanan yang baik. Perkembangan usaha perbankan di Indonesia semakin pesat ditandai dengan semakin banyaknya bank yang menawarkan jasa layanannya. Untuk itu, bank harus memiliki karyawan yang dapat melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya. Dengan melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya, bank akan dapat beroperasi dengan baik dan dapat bertahan dalam persaingan dunia bisnis perbankan yang semakin pesat.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung yang berada di Jl. Raden Intan No.51 Enggal Bandar Lampung merupakan salah satu kantor cabang yang dimiliki PT. Bank Rakyat Indonesia untuk wilayah kerja cabang Tanjung Karang di Bandar Lampung. Bank BRI merupakan bank yang menerapkan sistem perbankan konvensional, PT. Bank BRI Indonesia sudah memiliki beberapa wilayah kerjanya untuk mempermudah transaksi keuangan melalui ATM bersama seperti, ATM MANDIRI, ATM BNI, ATM BTN yang tersebar di seluruh Indonesia. Luasnya jaringan yang dimiliki PT. Bank BRI memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melaksanakan

transaksi keuangan yang bisa dilakukan dimana saja seperti Transfer, setor tunai, Tarik tunai, bayar listrik, bayar tagihan credit, bayar asuransi lewat ATM, yang tersebar seluruh wilayah kerjanya. Seiring dengan meningkatnya jumlah nasabah, karyawan Bank BRI koordinator Tanjung Karang dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan kinerjanya. Untuk memenuhi kebutuhan akan karyawan yang terampil, berkompeten dan berwawasan luas dalam bidangnya. Dari hasil survei peneliti dilapangan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung, peneliti mengindikasikan bahwa perusahaan tersebut memiliki masalah yang membuat kinerja menurun. Berikut data kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung Tahun 2014 sampai dengan 2016. Dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1

Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung Tahun 2014 s/d 2016

Tahun	Jumlah Karyawan	Skor Nilai									
		Sangat Baik		Baik		Kurang		Sangat Kurang		Buruk	
		5		4		3		2		1	
2014	65	20	0.30%	16	0.24%	12	0.18%	14	0.21%	3	14,7%
2015	65	12	0.18%	15	0.23%	19	0.29%	15	0.23%	4	0.06%
2016	65	14	0.21%	18	0.27%	15	0.23%	10	0.15%	8	0.12%

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung, 2017

Berdasarkan data kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung di atas menjelaskan bahwa kinerja karyawan mengalami fluktuatif dari

setiap tahunnya baik mengalami peningkatan maupun penurunan yaitu pada tahun 2014 sampai dengan 2016 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung. Dengan adanya penurunan kinerja karyawan pada perusahaan tersebut, sangat erat berkaitan dengan bagaimana seorang karyawan menyelesaikan suatu pekerjaan dan menurut penilaian dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

Dalam kaitannya masalah ini harus diperbaiki agar tujuan yang menjadi sasaran perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Masalah lainnya diketahui dari segi ketepatan waktu, banyak karyawan yang menyelesaikan pekerjaannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, pengetahuan karyawan tentang pekerjaan juga masih perlu dikembangkan. Terdapat beberapa karyawan yang masih mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini juga disebabkan karena kemampuan bekerjasama antar karyawan masih kurang.

Ada banyak faktor yang mungkin menjadi penyebabnya. Salah satunya Motivasi Kerja dan Pengembangan karyawan. Menurut Mangkunegara (2012, p:61) Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006, p:350) pengembangan (*development*) adalah mewakili usaha-usaha meningkatkan kemampuan para karyawan untuk menangani beraneka tugas dan untuk meningkatkan kapabilitas di luar kapabilitas yang dibutuhkan oleh pekerjaan saat ini. Motivasi Kerja dan Pengembangan karyawan adalah variabel yang berhubungan dan mempengaruhi kinerja kerja (*job performance*).

Tabel 1.2
PENDAPATAN PRODUK TAHUN 2016

Nama Produk	Target	Realisasi	Keterangan
Deposito	14.509.003.480	17.800.033.000	Tercapai
Tabungan	14.160.500.000	10.030.333.000	Tidak Tercapai
Giro	12.305.001.000	10.326.150.000	Tidak Tercapai
Pinjaman	17.793.801.000	15.001.800.000	Tidak Tercapai

Sumber : Data Pendapatan Produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa ada penurunan pendapatan produk karyawan. Dari keempat nama produk diatas, pada tahun 2016 menurun hanya satu produk jasa saja yang berhasil mencapai target yang dapat terealisasikan (tercapai) yaitu Deposito. Berarti dari keempat produk tersebut mengalami penurunan kinerja dan kinerja ini belum dikatakan optimal. Hal ini dapat terjadi karena ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan seperti yang didapati halnya motivasi kerja dan pengembangan karyawan yang tidak diperbaharui kembali oleh pimpinan atau atasan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung, Pengembangan karyawan memang membutuhkan biaya cukup besar, tetapi biaya ini merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. Karena karyawan yang cakap dan terampil akan dapat bekerja lebih efisien dan efektif, hasil kerjanya lebih baik maka daya saing perusahaan akan semakin besar. Hal ini akan memberikan peluang yang lebih baik bagi perusahaan untuk memperoleh laba yang semakin besar sehingga balas jasa (gaji dan benefit) karyawan dapat dinaikkan. Pengembangan ini dilakukan untuk tujuan nonkarier maupun karier bagi para karyawan (baru/lama) melalui latihan dan pendidikan. Berikut data rekapitulasi absensi karyawan Bank BRI koordinator Tanjung Karang, Bandar Lampung Tahun 2016.

Tabel 1.3
Tingkat Presensi Karyawan
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang
Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung

No	Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Absen	Tingkat Kehadiran (%)	Hari Lembur Kerja
1	Januari	21	65	14	2.94	8
2	Februari	20	65	8	1.6	8
3	Maret	22	65	9	1.98	8
4	April	21	65	13	2.34	8
5	Mei	20	65	7	1.4	8
6	Juni	22	65	13	2.6	8
7	July	21	65	9	1.8	8
8	Agustus	22	65	9	1.98	8
9	September	22	65	10	1.9	8
10	Oktober	21	65	9	1.98	8
11	November	22	65	8	1.76	8
12	Desember	21	65	11	2.2	8
Total		255	65	120	24.48	96
Rata-Rata		21,25	65	10	2.04	8

Sumber : Data Tingkat Absensi Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa, tingkat absensi karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung tahun 2016, ini menunjukkan bahwa absen tertinggi terjadi pada bulan januari dengan tingkat 2,94%. Dengan kebijakan yang diberlakukan oleh perusahaan

maksimal sebanyak 3 kali absen. Beberapa aspek ketidakhadiran disebabkan oleh adanya pemberian jatah libur berupa izi, cuti, sakit maupun kepentingan lainnya yang tidak bias dihindari dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung memiliki kriteria standar nilai untuk penilaian kinerja karyawannya. Berikut standar penilaian kinerja karyawan

Tabel 1.4
Standar Penilaian Kinerja Karyawan
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator
Tanjung Karang di Bandar Lampung

No	Aspek	Huruf Mutu	Bobot (%)	Keterangan
1.	Orientasi Pelayanan	A	91 – 100	Sangat Baik
		B	81 – 90	Baik
		C	71 – 80	Cukup
		D	50 – 70	Buruk
2.	Integritas	A	91 – 100	Sangat Baik
		B	81 – 90	Baik
		C	71 – 80	Cukup
		D	50 – 70	Buruk
3.	Komitmen	A	91 – 100	Sangat Baik
		B	81 – 90	Baik
		C	71 – 80	Cukup
		D	50 – 70	Buruk
4.	Disiplin	A	91 – 100	Sangat Baik

		B	81 – 90	Baik
		C	71 – 80	Cukup
		D	50 – 70	Buruk
5.	Kerjasama	A	91 – 100	Sangat Baik
		B	81 – 90	Baik
		C	71 – 80	Cukup
		D	50 – 70	Buruk

Sumber : Data Kriteria Standar Nilai Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung

Berdasarkan tabel standar penilaian kerja diatas bahwa standar penilaian kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung ditentukan oleh beberapa aspek diantaranya orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin dan kerjasama. Dari lima aspek tersebut PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung melakukan penilaian pada karyawannya yang dimana setiap aspek tersebut memiliki rentang nilai (range) yang akan diakumulasikan pada setiap aspeknya. Hal ini telah menjadi acuan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung dalam menilai kinerja karyawannya. Berikut adalah tabel kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung pada tahun 2014 sampai dengan 2016.

Adapun cara peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung. Terlebih dahulu peneliti terjun langsung untuk melihat keadaan dan kondisi perusahaan yang berdasarkan fakta dan data yang

ada di lapangan, Peneliti mengidentifikasi dan merumuskan masalah, melakukan studi pendahuluan, merumuskan hipotesis, mengidentifikasi variabel dan definisi operasional variabel, menentukan rancangan dan desain penelitian, menentukan dan mengembangkan instrumen penelitian, menentukan subjek penelitian, melaksanakan penelitian, melakukan analisis data, merumuskan hasil penelitian dan pembahasan, menyusun laporan atau hasil dari penelitian tersebut. Itulah yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian berlangsung dan sampai selesai penelitian tersebut. Berikut Data kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

Tabel 1.5
Data Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung

Perilaku Kerja	Bobot (%)	Nilai Capai	Skor
Disiplin	10	60	6
Tanggung jawab	10	65	6,5
Kerjasama	10	70	7
Kejujuran	10	75	7,5
Kualitas Pelayanan	20	65	13
Kuantitas Pelayanan	20	60	12
Kemandirian	20	65	13
Jumlah			6,5

Sumber : Data Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung 2016

Berdasarkan data kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung dengan beberapa indikator pengukur kinerja karyawan yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung sepanjang tahun 2016 menyatakan bahwa adanya kinerja karyawan yang kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil indikator-indikator kinerja karyawan dari seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung dari skor dapat dilihat dari beberapa indikator-indikator yang telah ditetapkan dengan bobot penilaiannya masing-masing mendapatkan jumlah skor 65. Hal ini masuk kedalam kategori kurang baik. Artinya karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung masih memiliki kinerja dibawah standar kerja yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung perlu memperhatikan bagaimana tingkat motivasi kerja dan pengembangan karyawan terhadap karyawannya. Motivasi kerja yang ada dalam diri karyawan ini dapat diciptakan dan dibentuk melalui pendekatan antara karyawan dengan perusahaannya, karyawan yang loyal ia akan mendahulukan kepentingan perusahaan diatas kepentingan pribadinya. Ini akan menunjukkan perbedaan terhadap karyawan yang bermotivasi kerja rendah dan karyawan yang bermotivasi kerja tinggi. Karyawan yang bermotivasi kerja tinggi akan menghasilkan performa kinerja yang baik.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK**

KANTOR CABANG KOORDINATOR TANJUNG KARANG DI BANDAR LAMPUNG.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung ?
2. Seberapa besar pengaruh Pengembangan Karyawan terhadap Kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung ?
3. Seberapa besar pengaruh Motivasi Kerja dan Pengembangan Karyawan secara bersama-sama terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Motivasi Kerja, Pengembangan Karyawan dan Kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret 2017 s.d Oktober 2017.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, motivasi kerja, pengembangan kerja dan kinerja

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI koordinator cabang Tanjung Karang di Bandar Lampung.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI koordinator cabang Tanjung Karang di Bandar Lampung.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan pengembangan karyawan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI koordinator cabang Tanjung Karang di Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan motivasi kerja dan pengembangan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi Intitusi

Menambah referensi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IBI Darmajaya.

1.5.3 Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai Motivasi Kerja dan Pengembangan Karyawan di perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung. Sehingga dapat mengurangi terjadinya penurunan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Motivasi Kerja dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Kerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

Bab II: Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia, motivasi kerja, pengembangan karyawan dan kinerja, kerangka pikir dan hipotesis

Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai motivasi kerja dan pengembangan karyawan terhadap kinerja kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh motivasi kerja dan pengembangan karyawan terhadap kinerja kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Koordinator Tanjung Karang di Bandar Lampung.

Bab V : Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.