

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya komunikasi merupakan alat yang sangat vital guna menyampaikan maksud agar tujuan yang direncanakan dapat tercapai. Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan, karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi menurut Goris dalam Ali Baba (2014). Tujuan komunikasi itu sendiri adalah menyamakan persepsi atau pengertian baik antar karyawan maupun atasan dengan karyawannya. Kualitas manajemen sebuah perusahaan dinilai dari proses karyawannya berkomunikasi menurut Razi dan More dalam Ali Baba (2014). Komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar menurut Robbins dalam Dimas Okta Ardiansyah (2016). Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain menurut Gibson dan Ivan dalam Dimas Okta Ardiansyah (2016). Komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan mengandalkan media telepon, internet, via SMS dan sebagainya, maka kebutuhan komunikasi antara sesama karyawan bahkan dengan pimpinan dapat berjalan dengan baik. Hal inilah yang terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Komunikasi yang efektif yang terjalin dapat ditunjukkan dengan peningkatan kinerja karyawan karena telah berhasil menunjukkan kerjasama yang baik menurut Garnet dalam I Gusti Agung dan I Gusti Salit (2013). Hal ini diperkuat oleh penelitian Ardana dkk dalam I Gusti Agung dan I Gusti Salit (2013) semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan akan semakin cepat pula dapat terbinanya hubungan kerja yang baik. Adanya kerjasama

antar karyawan dilingkungan organisasi yang terjalin dengan baik akan mampu meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan kearah yang baik pula. Karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung dituntut untuk saling berkomunikasi satu dengan yang lainnya karena organisasi bergantung pada komunikasi yang didefinisikan sebagai pertukaran ide, pesan, atau informasi dan komunikasi organisasi tidak akan berfungsi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional yaitu, komunikasi dan insentif. Pada penelitian Roshiful (2016) menyebutkan ada salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional yaitu faktor komunikasi dan pada penelitian Anna Mersia Dan Syamsul Amar (2012) menyebutkan bahwa faktor insentif mempengaruhi komitmen organisasional. Penelitian-penelitian telah dilakukan oleh peneliti bahwa berhasil atau tidaknya suatu organisasi sangat tergantung pada faktor manusianya. Dalam hal ini faktor manusia (man power) adalah semua orang yang terlibat dalam seluruh kegiatan organisasi, baik yang berkedudukan sebagai pimpinan maupun karyawan sebagai bawahannya. Kedua unsur ini harus bekerja sama secara aktif, baik dalam bentuk komunikasi maupun kerja sama yang lain menurut Roshiful (2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung bahwa karyawan dituntut untuk berkomunikasi satu dengan yang lainnya. Namun berdasarkan kenyataannya masih ada kurangnya keterbukaan antara karyawan dengan karyawan lainnya, atau antara karyawan dengan pimpinan seperti tidak menyampaikan kesulitan dalam menjalankan tugasnya atau tidak ada konfirmasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan jalannya program kerja, pemahaman yang salah dalam menangkap informasi, kurangnya pendekatan antar karyawan, ketidaknyamanan antar karyawan yang diberitahukan kepada karyawan lain akan membuat mata rantai perasaan negatif kepada karyawan tersebut, rasa kekeluargaan dan jiwa tolong menolong yang kurang dan banyaknya

karyawan yang mengeluh tentang komunikasi kerja seperti komunikasi terhadap dukungan kerja, komunikasi terhadap empati kerja, komunikasi terhadap rasa positif kerja. Di lain pihak, karyawan dituntut profesional dalam bekerja sehingga dengan permasalahan yang ada dikhawatirkan mempengaruhi sikap kerja karyawan yang nantinya juga berdampak pada keluar nya karyawan dari perusahaan. Sedangkan komitmen organisasional merupakan hal paling penting yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, organisasi harus memiliki komunikasi yang efektif yang terjalin antar karyawannya agar tercipta hubungan kerja yang baik dan supaya karyawan dapat keyakinan, kepercayaan serta penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, dengan kemauan yang kuat untuk bekerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang akan menghasilkan kinerja yang optimal pada karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung.

Selain komunikasi ada faktor lain juga yang mempengaruhi komitmen organisasional yaitu insentif. Insentif merupakan salah satu pendorong penting yang dapat memberikan rangsangan kepada karyawan untuk bekerja lebih optimal. Melalui insentif diharapkan karyawan akan mampu berpartisipasi lebih tinggi dalam melaksanakan tugas organisasi. Insentif menurut Dessler dalam Riyadini Riyan Utami (2017) adalah suatu bentuk dorongan finansial atau non finansial kepada karyawan sebagai balas jasa perusahaan/lembaga kepada karyawan atas prestasi karyawan tersebut. Rencana – rencana insentif bermaksud untuk menghubungkan keinginan karyawan akan pendapatan finansial tambahan dengan kebutuhan organisasi dan efisiensi produksi.

Berikut adalah pemberian kompensasi yang diterapkan pada PT. Antarmitra Sembada Kota Bandar Lampung.

Tabel 1.2 Target Penjualan

Bulan	Tahun 2016	
	Target (Rupiah)	Penjualan (Rupiah)
Januari	40.000.000	32.500.000
Februari	41.500.000	30.000.000
Maret	43.000.000	35.000.000
April	44.500.000	45.000.000
Mei	46.000.000	52.500.000
Juni	47.500.000	43.500.000
Juli	49.000.000	43.000.000
Agustus	50.500.000	47.000.000
September	52.000.000	37.500.000
Oktober	53.500.000	43.000.000
Nopember	55.000.000	47.500.000
Desember	56.500.000	38.000.000
Total	579.000.000	494.500.000

Penjualan	Bonus
Penjualan obat-obat farmasi	Rp. 950.000
Penjualan alat kesehatan	Rp.1.100.000

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat tingkat penjualan PT. Antarmitra Sembada mengalami penurunan pada beberapa bulan yaitu januari, februari, maret, juni, juli, agustus, september, oktober, november dan desember. Tingkat penjualan terendah pada bulan desember mencapai 38 juta yang seharusnya target sampai 56,5 juta dan diketahui bahwa semakin banyak penjualan obat-obatan dan alat kesehatan, maka karyawan dapat kompensasi secara tidak langsung dari perusahaan tersebut. Penjualan obat-obat farmasi dan alat kesehatan setiap bulannya mengalami kenaikan pada target yang sesuai keinginan perusahaan. Pemberian kompensasi ini menjadi penyemangat karyawan untuk mencapai target dan karyawan merasa puas dengan pekerjaannya. Komitmen organisasi yang tidak optimal akan dapat menimbulkan

rasa ingin pergi dari tempatnya bekerja saat ini berbeda dengan sebaliknya bila karyawan merasakan komitmen dalam bekerja maka karyawan akan terus meningkatkan kinerjanya. Dampak dari adanya komitmen organisasional karyawan pada organisasi adalah dengan kemajuan-kemajuan yang terlihat pada organisasi seperti meningkatnya perusahaan, optimalnya pekerjaan yang dilakukan karyawan, konsekuensi karyawan terhadap perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung bahwa bonus yang di ukur dengan target yang tercapai setiap bulannya dimana target yang di berikan setiap bulan meningkat sehingga karyawan tidak mampu mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan, komisi di ukur keberhasilan melaksanakan tugas sesuai yang diterapkan perusahaan dimana tugas karyawan harus menjual produk-produk sesuai target tetapi komisi yang diterima tidak sepadan atas hasil penjualan karyawan, *reward* di ukur dengan balasan jasa atas penghargaan dimana karyawan belum termotivasi untuk semangat dalam mencapai target karena insentif yang diberikan selalu telat, pencapaian target yang tinggi setiap bulannya sehingga karyawan tidak bisa terus menerus mendapatkan *reward*. Jika hal ini terus menerus terjadi, akan berdampak negatif pada karyawan di PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung yang tidak semangat dalam menjual produk yang ada. Hal ini akan berpengaruh langsung pada target penjualan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung.

Bagian penting untuk meraih tujuan suatu perusahaan salah satunya adalah adanya komitmen organisasional. Komitmen organisasional adalah suatu keadaan dimana seorang anggota memihak pada suatu organisasional dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi itu dalam Robbins dan Judge dalam Ranty Sapitri (2016). Beberapa faktor komitmen organisasional yaitu membuat seorang membulatkan hati, bertekad berjerih payah, berkorban dan bertanggung jawab demi mencapai tujuan dirinya dan tujuan organisasi. Komitmen organisasional memiliki peranan

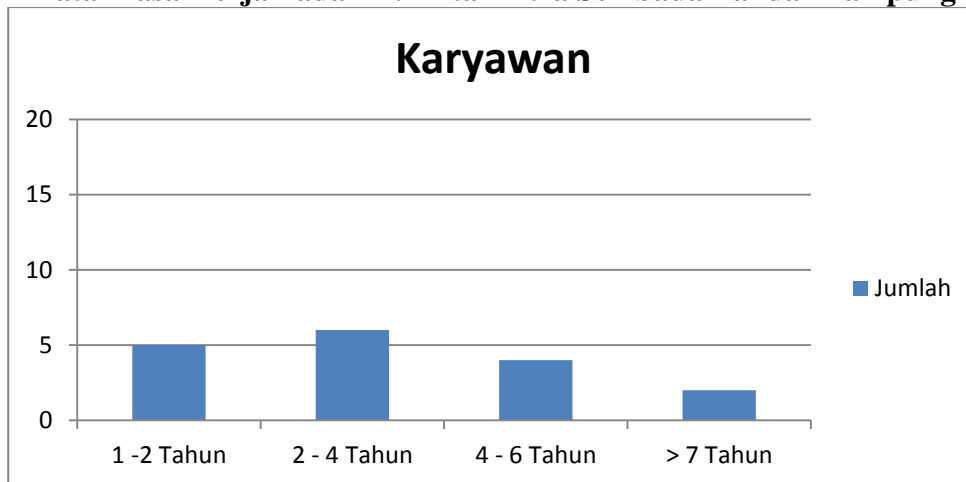
penting terhadap hasil kerja seorang ketika melakukan tugasnya, termasuk pada ranah organisasi dalam perusahaan. Hal ini disebabkan oleh adanya sikap dan perasaan yang menjadi acuan serta dorongan yang membuat mereka lebih bertanggung jawab terhadap kewajibannya. Sejalan dengan penelitian Stefanus dan Sri (2017) yaitu memahami dan memprediksi perilaku kerja seperti, tingkat kemangkiran, tingkat keluarnya karyawan, dan kinerja manajer.

Dampak positif dari karyawan yang memiliki komitmen organisasional adalah karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama dan saling membantu antar karyawan. Selain itu, sangat menentukan hubungan antara nilai, sikap, dan perilaku. Dampak negatif dari karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang rendah dapat menimbulkan gangguan dan hambatan serta ketidاكلancaran suatu perusahaan juga semua proses yang ada didalamnya dan karyawan akan melakukan hal-hal yang buruk yang tidak pantas dilakukan seperti ketidakhadiran karyawan, turunnya kinerja karyawan, dan insentif sering terlambat yang diberikan kepada karyawan sehingga merasa tidak puas. Seseorang dengan tingkat komitmen organisasional yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif tentang pekerjaannya. Sehingga dapat dikatakan karyawan yang memiliki rasa kepuasan terhadap pekerjaannya cenderung akan kinerja lebih baik. Hal ini searah dengan penelitian Intan dan Made (2017) bahwa semakin tingginya komitmen organisasional dapat membawa dampak yang positif bagi organisasi, karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan melakukan tindakan apapun untuk menguntungkan organisasi dan bila komitmen organisasional rendah yang berarti karyawan terbebani dengan pekerjaan yang dilakukan di perusahaan.

Komitmen organisasional merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang terhadap tujuan dan nilai suatu organisasi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut Durkin dalam Monalisa (2015). Apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan tempat mereka bekerja maka kinerja yang mereka hasilkan pun juga akan tinggi dan semakin baik bagi prospek tujuan dari organisasi tersebut. Masalah yang sering terjadi dalam perusahaan yakni dimana seorang karyawan mau untuk berkorban dan mengarahkan semua kemampuan yang ada untuk kemajuan perusahaan. Hal ini tentu saja masalah yang akan berdampak pada kinerja organisasi itu sendiri. Dalam mengerjakan pekerjaannya, karyawan harus saling berkomunikasi lebih efektif sesama karyawan lainnya membuat karyawan lebih efektif dan efisien dalam bekerja serta pemberian insentif yang tepat waktu akan membuat karyawan termotivasi dalam mencapai target yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang farmasi, distribusi dan penjualan alat-alat kesehatan. Sebagai perusahaan bersekala nasional, PT. Antarmitra Sembada saat ini telah menyebar di 27 cabang di kota-kota besar di Negara Indonesia. PT. Antarmitra Sembada membentuk dua tim pemasaran OTC dan tim kesehatan pemasaran PT. Antarmitra Sembada semakin berkembang sehingga tidak hanya memasarkan produk farmasi tetapi saat ini juga memasarkan alat-alat kesehatan dan obat-obatan.

Grafik 1.1
Data Masa Kerja Pada PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung



Sumber : PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung 2018

Grafik 1.1 memperlihatkan masa kerja karyawan pada tahun 2017 di PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung. Pada grafik di atas menjelaskan bahwa masa kerja karyawan rendah di PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung. Penurunan masa kerja disebabkan karena komunikasi yang kurang efektif dalam perusahaan sehingga karyawan banyak salah menerima informasi yang berakibat salah paham antara karyawan dan menghambat penyelesaian pekerjaan, insentif yang sering terlambat diberikan oleh perusahaan sehingga membuat karyawan tidak termotivasi untuk menjadi lebih baik dalam mencapai target perusahaan yang mengakibatkan hasil kerja karyawan menurun. Oleh karena itu, karyawan PT. Antarmitra Sembada memiliki keahlian dibidangnya masing-masing, sehingga perusahaan dapat mengapresiasi karyawan yang memiliki kriteria selama ≥ 7 tahun. Dapat diartikan jika suatu karyawan yang memiliki masa kerja lebih dari 4 tahun maka karyawan tersebut memiliki jiwa keahlian dalam bekerja dan profesional. Masa kerja sangat dipentingkan untuk perusahaan yang menjadi proses penilaian kinerja karyawan yang masih aktif untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas produk yang dipasarkan oleh konsumen. Jika terdapat banyak karyawan yang memiliki masa kerja di bawah 4 tahun maka karyawan belum memiliki kemampuan untuk bekerja secara profesional.

PT. Antarmitra Sembada menuntut karyawan berperan aktif memajukan perusahaan perusahaan serta karyawan dapat datang tepat waktu dan dapat bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Adapun indikator komitmen organisasional menurut Meyer et al. dalam Ranty Sapitri (2016) yaitu tingkat *turnover* karyawan diukur dari keluar masuk nya karyawan di dalam perusahaan dimana tingkat keluar masuk nya karyawan masih terdapat kenaikan dari tahun 2016 ke 2017 sehingga tujuan perusahaan belum tercapai dengan baik, tingkat absensi diukur dengan kedisiplinan karyawan dengan datang ke kantor tepat waktu, dimana karyawan masih ada yang melakukan pelanggaran-pelanggaran aturan kedisiplinan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan yaitu seringnya karyawan datang terlambat lalu titip absensi kepada rekannya, tingginya tingkat absensi, meskipun atasan sudah banyak memberikan teguran dan sanksi yang disebabkan karena adanya kurang kesadaran dari karyawan maupun kurangnya disiplin kerja yang ada pada karyawan, kinerja karyawan diukur dari hasil kerja karyawan pada tahun sebelumnya dimana hasil kerja dimana karyawan masih kurang karena target penjualan yang tidak mencapai target pencapaian.

Berikut adalah tabel tingkat turnover karyawan PT. Antarmitra Sembada :

Tabel 1.1
Tingkat Turnover Karyawan Pada PT. Antarmitra Sembada
Bandar Lampung

Bulan	Karyawan Keluar	
	2016	2017
Januari	2	3
Februari	1	2
Maret	0	1
April	1	2
Mei	2	3
Juni	1	0
Juli	2	4
Agustus	1	3
September	0	2
Oktober	2	1
Nopember	0	2
Desember	1	2
Total	13	25

Sumber : PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung 2018

Tabel 1.2 memperlihatkan tingkat turnover pada PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung. Peningkatan turnover terjadi karena karyawan tidak dijaga dengan baik oleh perusahaan dalam kesejahteraan, yaitu insentif yang sering terlambat diberikan oleh perusahaan dan kurangnya komunikasi antar karyawan dalam bekerja yang mengakibatkan kurang kordinasi antar karyawan sehingga pencapaian hasil kerja karyawan menurun dan target perusahaan yang semakin lama semakin besar, hal ini membuat karyawan tidak betah di dalam perusahaan yang berakibat karyawan tidak mau bekerja di perusahaan terlalu lama. Tabel di atas menjelaskan bahwa tingkat keluar masuknya karyawan mengalami peningkatan dari tahun 2016 sampai tahun 2017 pada PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung. Dengan adanya peningkatan keluar masuk nya karyawan yang pada pada PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung mengakibatkan PT. Antarmitra Sembada kekurangan tenaga ahli

pada karyawan yang mengakibatkan target perusahaan tersebut pada proses penjualan obat-obatan dan alat kesehatan mengalami penurunan serta perusahaan tidak lebih unggul dibandingkan perusahaan lainnya dan ada karyawan di dalam perusahaan yang tidak profesional dalam bekerja.

Penelitian ini didasarkan pada ditemukannya kesenjangan penelitian. Roshiful Aqli Qosyim (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap komitmen organisasional. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Rudi Setiawan dan Ety Puji Lestari (2016) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap komitmen organisasional.

Fenomena yang terjadi pada PT. Antarmitra Sembada yang pertama adalah komunikasi, kurangnya keterbukaan antara karyawan dengan karyawan lainnya, program kerja tidak berjalan dengan baik karena kurangnya koordinasi antar karyawan, rasa kekeluargaan dan jiwa tolong menolong yang kurang dan banyaknya karyawan yang mengeluh tentang komunikasi kerja seperti komunikasi terhadap dukungan kerja, komunikasi terhadap empati kerja, komunikasi terhadap rasa positif kerja. Kedua adalah insentif, insentif yang dirasakan oleh karyawan belum maksimal karena insentif yang diberikan tidak sepadan dengan hasil penjualan karyawan, terlambatnya pemberian insentif dan target yang selalu naik setiap bulannya. Ketiga adalah komitmen organisasional, dimana tingkat turnover karyawan tinggi, tingkat disiplin karyawan yang kurang dimana karyawan masih banyak yang telat datang ke kantor dan hasil kerja yang belum maksimal karena target penjualan belum tercapai dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas serta melihat situasi dan kondisi yang terjadi maka peneliti mencoba untuk mengangkat penelitian dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Dan Insentif Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Pada PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang diteliti pada karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung, maka rumusan masalah dalam penelitian antara lain meliputi :

1. Bagaimana pengaruh Komunikasi terhadap Komitmen organisasional ?
2. Bagaimana pengaruh Insentif terhadap Komitmen organisasional ?
3. Bagaimana pengaruh Komunikasi dan Insentif terhadap Komitmen organisasional ?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung

1.3.2 Ruang lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Komunikasi dan Insentif terhadap Komitmen organisasional karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah jalan Cut Nyak Dien No. 76 Kec. Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung.

1.3.4 RuangLingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian dari bulan Maret sampai dengan Agustus 2018.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah ilmu manajemen sumber daya manusia yang meliputi Komunikasi dan Insentif terhadap Komitmen organisasional karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasional.
2. Untuk menguji pengaruh insentif terhadap komitmen organisasional.
3. Untuk menguji pengaruh komunikasi dan insentif terhadap komitmen organisasional .

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa :

1.5.1 Bagi Peneliti

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 komunikasi dan insentif di perusahaan sehingga dapat mengurangi terjadinya penyimpangan dan meningkatkan komitmen organisasional karyawan pada PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung

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 Komunikasi dan Insentif terhadap Komitmen organisasional karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang pengaruh Komunikasi dan Insentif terhadap Komitmen organisasional karyawan PT. Antarmitra Sembada Bandar 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 Komunikasi dan Insentif terhadap Komitmen organisasi PT. Antarmitra Sembada Bandar Lampung.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai analisis Komunikasi dan Insentif terhadap Komitmen organisasional PT. Antarmitra Sembada Bandar 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