

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Instansi

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat resmi berdiri pada tanggal 10 Januari 1959 dengan nama Kantor Urusan Perburuhan Provinsi Tingkat I Jawa Barat. Berdasarkan Surat Keputusan Dewan Pemerintahan Daerah (DPD) Provinsi Jawa Barat No. 4a / UP / VIII / s dengan tugas dan wewenang sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1958, tentang penyerahan kekuasaan kesejahteraan para penganggur didaerah-daerah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DT. I Jawa Barat No.10/DP.04/PD 1978 tanggal 30 Agustus 1978, tentang organisasi dan tata kerja Dinas Perburuhan Provinsi DT. I Jawa Barat yang disahkan oleh SK Menteri No. 10/69/39 654 tanggal 16 Oktober 1979 mendapat kedudukan hukum resmi sebagai aparat daerah otonomi pemerintah DT. I Jawa Barat sesuai dengan pasal 69 ayat (1) Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 mengenai pokok pemerintahan daerah.

Salah satu perwujudan dari pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2002 Tanggal 12 Desember Tahun 2000 tentang Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat, salah satu diantaranya telah terbentuk Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang merupakan penggabungan dari tiga instansi yaitu, Dinas Tenaga Kerja, Kantor Wilayah Departemen Tenaga Kerja dan Kantor Wilayah Departemen Transmigrasi dan Pemukiman Perambah Hutan Provinsi Jawa Barat.

Setelah terbentuk Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 15 Tahun 2000 tentang Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat, ditetapkan bahwa

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat merupakan instansi teknis yang melaksanakan sebagian urusan pemerintah dan pembangunan di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, serta untuk melaksanakan fungsinya telah disusun Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. (Sumber: disnakertrans.jabarprov.go.id , diakses pada tanggal 30 September 2016).

1.1.2 Visi, Misi dan Lambang

1.1.2.1 Visi

Jawa Barat maju dan sejahtera untuk semua.

1.1.2.2 Misi

1. Membangun masyarakat yang berdaya saing.
2. Membangun perekonomian yang kokoh dan berkeadilan.
3. Meningkatkan kinerja pemerintah, profesionalisme aparatur, dan perluasan partisipasi publik.
4. Mewujudkan Jawa Barat yang nyaman dengan pembangunan infrastruktur strategis yang berkelanjutan.
5. Meningkatkan kehidupan sosial, seni dan budaya, peran pemuda dan olahraga serta pengembangan pariwisata dalam bingkai kearifan lokal.

1.1.2.3 Lambang



Gambar 1.1

Lambang Dinas Provinsi Jawa Barat

(Sumber: diskominfo.jabarprov.go.id, diakses pada tanggal 30 September 2016)

Lambang Jawa Barat adalah sebuah perisai berbentuk bulat telur dengan hiasan pita di bagian bawahnya yang berisikan motto Jawa Barat. Bentuk bulat telur pada lambang Jawa Barat berasal dari bentuk perisai sebagai penjagaan diri. Makna warna hijau artinya melambangkan kesuburan dan kemakmuran tanah Jawa Barat, kuning artinya melambangkan keagungan, kemuliaan dan kekayaan, hitam artinya melambangkan keteguhan dan keabdian, biru artinya melambangkan ketentraman atau kedamaian, merah artinya melambangkan keberanian dan putih artinya melambangkan kemurnian, kesucian dan kejujuran.

Padi melambangkan bahan makanan pokok masyarakat Jawa Barat. Untaian padi tersebut terdiri atas 17 butir gabah melambangkan tanggal lahir kemerdekaan Republik Indonesia. Kapas satu tangkai yang berada di sebelah kanan melambangkan kesuburan sandang, dan delapan kuntum bunga menggambarkan bulan Proklamasi Republik Indonesia. Gunung yang terdapat di bawah padi dan kapas melambangkan bahwa daerah Jawa Barat terdiri atas

daerah pegunungan. Kujang merupakan alat serba guna yang selama ini dianggap senjata khas masyarakat Sunda. Pada salah satu sisi kujang tersebut terdapat lima buah lubang yang melambangkan lima dasar pokok negara pancasila.

Sungai dan terusan yang terdapat di bawah gunung sebelah kiri melambangkan di Jawa Barat banyak terdapat sungai dan saluran air yang sangat berguna untuk pertanian. Dam atau bendungan melambangkan kegiatan di bidang irigasi yang merupakan salah satu perhatian pokok mengingat Jawa Barat merupakan daerah agraris. Petak-petak yang terdapat di bawah gunung sebelah kanan melambangkan banyaknya pesawahan dan perkebunan. Masyarakat Jawa Barat umumnya hidup mengandalkan kesuburan tanahnya yang diolah menjadi lahan pertanian. (*Sumber : jabarprov.go.id, diakses pada 19 September 2016*).

1.1.3 Struktur Organisasi Instansi

Dalam pelaksanaan struktur Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Jawa Barat terdapat beberapa pengelompokkan unit kerja. Struktur unit kerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang sesuai dengan Peraturan Daerah No. 21 tahun 2008 Pasal 10. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dibantu dengan Wakil Kepala Dinas / Sekretariat, Subbagian Kepegawaian dan Umum, Subbagian Keuangan, Subbagian Perencanaan dan Program. Selain itu terdapat empat Kepala Subdinas dan tiga Subdinas Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja, Subdinas Perlindungan Tenaga Kerja, Subdinas Penempatan Tenaga Kerja dan Subdinas Transmigrasi. Dengan tugas pokok sebagai berikut :

1. Kepala Dinas, mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok dan fungsi dinas.
2. Wakil Kepala Dinas / Sekretariat, mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengatur dan

mengendalikan Dinas dalam pelaksanaan kegiatan teknis operasional Dinas.

3. Bidang Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan teknis dan fasilitas pelatihan dan produktivitas tenaga kerja.
4. Bidang Penempatan Tenaga Kerja, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengkajian bahan kebijaksanaan teknis dan fasilitasi penempatan tenaga kerja.
5. Bidang Perlindungan Ketenagakerjaan, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan teknis dan fasilitasi perlindungan ketenagakerjaan.
6. Bidang Transmigrasi, mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan teknis dan fasilitasi ketransmigrasian.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset penting perusahaan. Manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian target atau tujuan instansi/perusahaan. Sehingga timbul istilah *Human Resources* atau *Human Capital* dimana sumber daya manusia bukan hanya dianggap sebagai mesin perusahaan, tetapi aset yang memiliki nilai bagi perusahaan dan dapat dikembangkan.

Di dalam sumber daya manusia terdapat suatu ilmu yang disebut dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Ilmu MSDM memiliki peran untuk dapat mengatur peran sumber daya manusia (pegawai) di dalam perusahaan, Sehingga perusahaan dapat memanfaatkan nilai yang dimiliki oleh sumber daya manusia tersebut untuk dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kinerja merupakan salah satu upaya tanggungjawab yang dilakukan oleh SDM di dalam instansi/perusahaan untuk dapat mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Program-program yang direncanakan oleh perusahaan merupakan bentuk pengaplikasian dari visi dan misi instansi. Agar dapat tercapai, harus dipastikan program tersebut dapat diaplikasikan dengan baik oleh pelaku instansi. Berhasil atau tidaknya tujuan instansi / perusahaan tersebut diwujudkan dapat dilihat dari proses dan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai seperti pengetahuan, keterampilan, perilaku, kecakapan, masa kerja dan motivasi.

Motivasi dapat diartikan dengan pemberian dorongan atau penimbulkan motif sehingga seseorang yang termotivasi akan melakukan suatu tindakan dengan tujuan yang ingin dicapai. Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2016:222) mengatakan bahwa “Motivasi (*motivation*) sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya”. Dalam hubungan antara motivasi dan intensitas, intensitas terkait dengan seberapa giat seseorang berusaha, tetapi intensitas tinggi tidak menghasilkan prestasi kerja yang memuaskan kecuali upaya tersebut dikaitkan dengan arah yang

menguntungkan organisasi. Sebaliknya elemen yang terakhir, ketekunan, merupakan berapa lama seseorang dapat mempertahankan usahanya.

Menurut Cahyono (2009:2) “Organisasi sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan organisasi sektor swasta. Perbedaan tersebut terletak pada tujuan dari organisasi tersebut. Organisasi sektor publik adalah suatu entitas yang aktivitasnya berhubungan untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik untuk kesejahteraan masyarakat, bukan untuk memaksimalkan laba atau kesejahteraan para pemegang saham”. Sehingga laba/profit bukan merupakan salah satu faktor dalam peningkatan motivasi kerja pada instansi pemerintah.

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat merupakan fasilitator bagi para pencari kerja. Peningkatan kualitas dan penempatan tenaga kerja dengan memberikan program pelatihan agar para pencari kerja dapat sesuai dengan keinginan perusahaan, selain itu pencari kerja diberikan perlindungan seperti pemberian upah dan jaminan kesehatan. Hal tersebut merupakan inti dari visi, misi dan tugas pokok dari Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Di Luar Negeri Bab I Pasal 1 yaitu “Dinas Provinsi adalah instansi yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan di Provinsi”.

Setelah melakukan pengamatan selama satu bulan melalui kegiatan magang dan melakukan wawancara secara acak dengan empat orang Pegawai Negeri Sipil pada 26 September 2016 (Hasil wawancara terlampir). Terdapat beberapa orang pegawai yang datang dan pulang kerja tidak tepat waktu sedangkan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil sudah jelas pada Peraturan Pemerintah pada Pasal 3 butir 11 mengenai masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja. Sehingga perlu adanya

penelitian lebih lanjut mengenai kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

Selain itu ketepatan dan kecepatan bekerja pegawai juga rendah, dimana pegawai mengerjakan tugas masih harus dengan adanya perintah yang diberikan oleh atasan. Apabila dikaitkan dengan perilaku / kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh pegawai dengan hasil kinerja terdapat suatu kondisi yang menarik untuk ditelusuri yaitu mengenai pencapaian kinerja pada instansi tersebut memiliki nilai yang cukup tinggi.

Berikut merupakan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. LKIP Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Tahun 2013, 2014 dan 2015 yang merupakan gambaran mengenai pencapaian kinerja dan didasari oleh Rencana Strategis Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Tahun 2013-2018 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Tahun 2013.

(Sumber: Bag. Bid Perencanaan Disnakertrans Prov. Jabar)

No	Sasaran Strategik	Capaian (%)	Kategori
1	Meningkatnya Kualitas Tenaga Kerja dan transmigran Terlatih yang Siap Kerja Pada Berbagai Sektor Lapangan Kerja dan Transmigrasi	247,43	SB
2	Meningkatnya penempatan tenaga kerja diberbagai lapangan usaha	103,38	SB
3	Meningkatnya Perlindungan dan Hak-Hak Tenaga Kerja, Pengusaha dan Transmigran	106,25	SB
4	Meningkatnya kerjasama kemitraan dengan dunia usaha dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan transmigrasi	100	B
5	Meningkatnya Kualitas Pengelolaan, Keahlian dan Keterampilan Aparatur Disnakertrans	100	B
6	Terpenuhinya Kebutuhan Sarana dan Prasarana Pelayanan	100	B

Keterangan : SB (Sangat Baik), B (Baik)

Tabel 1.2
Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Tenaga Kerja dan
Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Tahun 2014.

(Sumber: Bag. Bid Perencanaan Disnakertrans Prov. Jabar)

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Kategori Penilaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Meningkatnya kualitas tenaga kerja	Persentase pencari kerja terdaftar yang memiliki sertifikat kompetensi	0,21%	0,21%	100% (Baik)
		Persentase pencari kerja terdaftar yang memiliki sertifikat pelatihan	1,68%	3,32%	196,06% (Sangat Baik)
		Jumlah LPK yang terakreditasi	13 LPK	13 LPK	100% (Baik)
2.	Meningkatnya penempatan kerja	Persentase Serapan Tenaga Kerja melalui sektor usaha primer, sekunder dan tersier	85,93%	85,93%	100% (Baik)
		Jumlah wirausaha baru	1.180 orang	1.180 orang	100% (Baik)
3.	Terwujudnya hubungan industrial yang harmonis	Persentase penyelesaian kasus hubungan industrial	55%	75%	136,36% (Sangat Baik)

Bersambung

Sambungan

4.	Terwujudnya pelaksanaan norma ketenagakerjaan di tempat kerja	Persentase penurunan jumlah kecelakaan kerja	9,97%	9,97%	100% (Baik)
		Jumlah PPTKIS yang beroperasi sesuai prosedur	75 lembaga	75 lembaga	100% (Baik)
		Persentase penyelesaian kasus TKI-B	15%	34,44%	229,6% (Sangat Baik)
5.	Meningkatnya kesejahteraan tenaga kerja	Persentase kenaikan UMK	5%	18,51%	370,2% (Sangat Baik)
6.	Meningkatnya kesiapan calon transmigran sebelum ditempatkan di daerah penempatan transmigran	Jumlah calon transmigran yang memiliki sertifikat pelatihan	87 KK	87 KK	100% (Baik)

Tabel 1.3**Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Tahun 2015.**(Sumber: disnakertrans.jabarprov.go.id, diakses pada 31 Agustus 2016)

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Kategori Penilaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Meningkatnya kualitas tenaga kerja	Persentase pencari kerja terdaftar yang memiliki sertifikat kompetensi	0,53%	0,38%	71,69% (Sedang)

Bersambung

Sambungan

		Persentase pencari kerja terdaftar yang memiliki sertifikat pelatihan	3,77%	2,78%	73,74% (Sedang)
		Jumlah LPK yang terakreditasi	25 LPK	45 LPK	180% (Sangat Baik)
2.	Meningkatnya penempatan tenaga kerja	Persentase serapan tenaga kerja melalui sector usaha primer, sekunder dan tersier	86,69%	75,79%	87,43% (Baik)
		Jumlah wirausaha baru	1.850 orang	3.380 orang	182% (Sangat Baik)
3.	Terwujudnya hubungan industrial yang harmonis	Persentase penyelesaian kasus hubungan industrial	60%	94%	156,70% (Sangat Baik)
4.	Terwujudnya pelaksanaan norma ketenagakerjaan di tempat kerja	Persentase penurunan jumlah kecelakaan kerja	9,97%	28,35%	284,35% (Sangat baik)
		Jumlah PPTKIS yang beroperasi sesuai prosedur	100 lembaga	101 lembaga	101% (Sangat Baik)
		Persentase penyelesaian kasus TKI-B	20%	72,99%	364,95% (Sangat Baik)
5.	Meningkatnya kesejahteraan tenaga kerja	Persentase kenaikan UMK	5%	14,79%	295,80% (Sangat Baik)

Bersambung

Sambungan					
6.	Meningkatnya kesiapan calon transmigran sebelum ditempatkan di daerah penempatan transmigrasi	Jumlah calon transmigran yang memiliki sertifikat pelatihan	150 KK	309 KK	206% (Sangat Baik)

Persentase pencapaian kinerja pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat Tahun 2013, 2014 dan 2015 secara keseluruhan dapat dikategorikan sangat baik karena dapat mencapai target lebih dari 100% dan mengalami kenaikan setiap tahunnya walaupun masih terdapat beberapa elemen yang belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan. Menurut Arikanto (2013:11) menyatakan bahwa biasanya alasan yang diajukan oleh penelitian adanya kesenjangan antara apa yang diinginkan (keadaan yang ideal atau semestinya) dengan keadaan yang ada pada saat penelitian tersebut dilakukan.

Arikanto (2013:23) menyatakan bahwa di samping dapat melihat hal yang tidak beres, penelitian dapat melihat hal-hal lain yang sifatnya positif, baik, dan pantas dijadikan contoh yang merangsang untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan penelitian untuk mencari jawabannya. Sehingga berdasarkan latar belakang dan data yang didapatkan, penulis ingin melakukan penelitian mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu motivasi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Studi Kasus Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian yang telah diuraikan, maka penulis mengangkat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana motivasi kerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat?

2. Bagaimana kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu :

1. Mengetahui motivasi kerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.
2. Mengetahui kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.
3. Mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, yaitu :

1.5.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tambahan khususnya mengenai sumber daya manusia terkait dengan motivasi kerja, kinerja dan pengaruh dari motivasi kerja terhadap kinerja tersebut yang dapat menjadi sumber bahan penelitian lainnya yang terkait atau sejenis.

1.5.2 Aspek Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian dapat memberikan wawasan tambahan kepada penulis mengenai motivasi kerja, kinerja dan pengaruh dari motivasi kerja

terhadap kinerja tersebut yang dapat dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari dan penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan oleh penulis selama duduk dibangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan / Instansi terkait

Dari hasil penelitian ini diharapkan pihak perusahaan / instansi dapat menjadikan acuan atau referensi mengenai motivasi kerja, kinerja serta pengaruhnya sehingga menjadi tolak ukur dalam mengatasi permasalahan dan dapat membentuk strategi untuk dapat meningkatkan motivasi kerja pada perusahaan / instansi.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat membantu pada penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dibuat. Sistematika penulisan tersebut terdiri dari lima bab yang didalamnya terdapat materi dan hal-hal yang dibahas dan memiliki keterkaitan satu sama lain. Adapun sistem penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I pendahuluan akan menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada Bab II tinjauan pustaka dan lingkup penelitian akan menjelaskan teori-teori yang akan digunakan pada penelitian yaitu teori mengenai motivasi kerja

dan teori mengenai kinerja, selain itu akan dijelaskan mengenai kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III metode penelitian akan menjelaskan uraian dari pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan permasalahan dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV hasil penelitian dan pembahasan akan menjelaskan mengenai pengolahan data, analisis dan pembahasan dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V kesimpulan dan saran akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan penulis kepada pihak perusahaan / instansi terkait.