

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Profile Umum Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Perusahaan

Pada tahun 2011, satu per satu logo anak perusahaan PT.Pertamina (Persero) yang bergerak di bidang Pemasaran dan Niaga mulai dibenahi, termasuk logo dan nama perusahaan PT.Patra Niaga yang berubah menjadi PT.Pertamina Patra Niaga. Perubahan logo mencerminkan kemauan yang kuat dari seluruh insan Patra Niaga untuk terus tumbuh dan berkembang serta menjadi yang terunggul. Nama Pertamina Patra Niaga sendiri merupakan kombinasi dari nama Pertamina dan Patra Niaga mencerminkan dua hal yang diminta oleh mitra Patra Niaga. Para mitra usaha kami berharap bahwa perubahan logo ini dapat menjadikan layanan Patra Niaga lebih fleksibel, lebih baik, dan harga lebih kompetitif. Ketiga hal tersebut merupakan cerminan brand equity Pertamina Patra Niaga. Dengan tampilan logo baru tersebut kami yakin akan bisa meningkatkan kepercayaan konsumen dan para mitra usaha. (*Sumber:Data internal Perusahaan*)



Gambar 1.1 Logo PT.Pertamina Patra Niaga

Sumber: Data Internal Perusahaan

Saat ini bidang usaha PT.Pertamina Patra Niaga mencakup perdagangan BBM, pengelolaan BBM, pengelolaan armada/fleet, dan pengelolaan depot. Selain itu, di tengah persaingan pasar saat ini Perseroan terus mengupayakan berbagai strategi efisiensi baru serta upaya pembenahan organisasi secara menyeluruh guna memperkuat posisinya agar bisa terus berkiprah di kancah industri MIGAS nasional maupun global.

Pertamina Patra Niaga bersama PT.Pertamina (Persero) meresmikan New Gantry System (NGS) Terminal Bandung Group di Ujungberung, keunggulan utama dari implementasi New Gantry System atau NGS di TBBM Bandung Group meliputi penggunaan teknologi modern, dapat melayani untuk multiproduk dan pemberian layanan yang lebih cepat kepada konsumen. Secara tata letak, NGS TBBM Bandung Group, Ujungberung juga lebih kompak dibandingkan dengan system yang ada sebelumnya yang semula terdiri dari 2 filling line, kini menjadi 1filling line dan dilengkapi dengan implementasi pipa yang dibangun dengan ketinggian 5 meter di atas tanah.

Penggunaan NGS termasuk upaya modernisasi fasilitas pendistribusian BBM untuk memberikan layanan yang lebih baik dan cepat. Sebagai perbandingan, gantry system yang sebelumnya hanya mampu melakukan pengisian satu produk sehingga memerlukan 14 pulau pompa untuk melakukan pengisian ke mobil tangki. Sementara gantry system yang baru bersifat multiproduk sehingga cukup dengan 3 pulau pompa. Proses blending produk untuk penyaluran Biosolar pada gantry baru juga sudah dilakukan secara inline blending sehingga memerlukan waktu yang lebih cepat. Kecepatan pengisian ke mobil tangki yang sebelumnya 900 liter per menit menjadi 2.200 liter per menit. NGS juga dilengkapi dengan Vapour Discharge, yaitu sistem untuk mengalihkan buangan uap yang timbul pada saat proses pengisian ke mobil tangki. Perangkat ini juga segera dilengkapi dengan Vapour Recovery Unit, yaitu sistem untuk menampung uap yang timbul selama proses pengisian ke mobil tangki berlangsung, sehingga uap tersebut tidak langsung terbang ke udara bebas.

Penggunaan NGS dilakukan di TBBM Bandung Group, Ujungberung mengingat vitalnya peran TBBM ini, yaitu mendistribusikan BBM untuk masyarakat dan konsumen industri di wilayah Kotamadya Bandung, Kabupaten Bandung, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Garut, Kabupaten Bandung Barat, Kota Cimahi, Kabupaten Purwakarta, hingga Kabupaten Cianjur. Pertamina Patra Niaga sebagai pengelola distribusi BBM optimis dapat memberikan pelayanan

yang lebih optimal kepada masyarakat dengan adanya new gantry system. (*Sumber: Data internal Perusahaan*)

1.1.2 Makna dari logo Perusahaan

Logo merupakan suatu gambar atau sekadar sketsa dengan arti tertentu, dan mewakili suatu arti dari perusahaan, organisasi, produk, negara, lembaga, dan hal lainnya membutuhkan sesuatu yang singkat dan mudah diingat sebagai pengganti dari nama sebenarnya.

- a) Warna biru memiliki arti andal, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
- b) Warna hijau memiliki arti sumber daya energi yang berwawasan lingkungan.
- c) Warna merah memiliki arti keuletan dan ketegasan serta keberanian dalam menghadapi berbagai macam kesulitan.

1.1.3 Visi dan Misi

A . Visi PT.Pertamina Patra Niaga

Dalam menjalankan sebuah perusahaan maka dip'erlukan suatu Visi yang mulia sehingga dapat menghantarkan perusahaan tersebut menjadi perusahaan yang terkemuka. Adapun Visi perusahaan PT.Pertamina Patra Niaga yaitu: “Menjadi perusahaan trading Energi dan Manajemen Logistik kelas dunia”.

B . Misi PT.Pertamina Patra Niaga

Untuk mencapai visi tersebut maka diperlukan sebuah misi perusahaan yang tidak kalah pentingnya dengan visi. Setelah adanya misi maka sebuah perusahaan yang baik harus memiliki motto dan strategi untuk mencapai visi yang dibuat oleh suatu perusahaan. Maka PT.Pertamina Patra Niaga memiliki apa yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan diantaranya yaitu :

- a. Mendukung upaya peningkatan market share fuel trading Pertamina Group melalui layanan total solusi untuk meningkatkan value of customer.
- b. Meningkatkan efisiensi Perusahaan di segala lini.
- c. Memiliki SDM yang profesional dan kompetitif dalam bidangnya serta memberikan kesejahteraan para pekerja.

- d. Memiliki kemandirian keuangan untuk mendukung kegiatan operasional dan kebutuhan investasi.
- e. Peningkatan aset mandiri untuk mendukung pencapaian profit Perusahaan.
- f. Meningkatkan daya saing produk dengan memperoleh sumber yang kompetitif

1.1.4 Produk dan layanan PT.Pertamina Patra Niaga

Berikut adalah produk dan layanan yang ditawarkan PT.Pertamina Patra Niaga diantaranya adalah:

1. Niaga

Perusahaan kami memiliki spesialisasi dalam perniagaan minyak dan gas, yang fokus utamanya adalah produk bahan bakar dan non bahan bakar untuk keperluan Industri. Berikut adalah kegiatan niaga yang kami lakukan:

- a) **LOCO** - perniagaan dengan titik penyerahan BBM di depot PT Pertamina Patra Niaga
- b) **Franco** - perniagaan dengan titik penyerahan BBM ke lokasi pelanggan BBM.
- c) **Vendor Held Stock** - perniagaan dengan titik penyerahan BBM ke pelanggan dari depot PT Pertamina Patra Niaga, termasuk didalamnya perawatan, penyimpanan dan pengelolaan tangki milik pelanggan BBM.
- d) **Fuel Management System** - Perniagaan dengan titik penyerahan, penyimpanan hingga pengelolaan peralatan BBM sampai ke pelanggan akhir. FMS dapat berupa juga berupa konsinyasi.

Kegiatan Niaga diatas dilakukan di seluruh wilayah Indonesia termasuk jug pada *'floating storage'*.

1. Pengelolaan Bahan Bakar

Merupakan jasa yang disediakan oleh PT Pertamina Patra Niaga untuk menangani pengelolaan BBM hingga sampai di lokasi pelanggan dan juga merupakan layanan harian terkait penyaluran BBM di lokasi tersebut, yang dilakukan baik untuk BBM kepemilikan sendiri atau pihak kepemilikan niaga lainnya.

2. Depot penyimpanan

Untuk menunjang kegiatan niaga, PT Pertamina Patra Niaga menyediakan layanan Penerimaan, penyimpanan dan pendistribusian BBM ke berbagai wilayah di Indonesia, seperti pengelolaan Depot Kabil - Batam dengan kapasitas total sebesar 110.000 kiloliter.

Beberapa jenis kegiatan bisnis PT Pertamina Patra Niaga lainnya adalah:

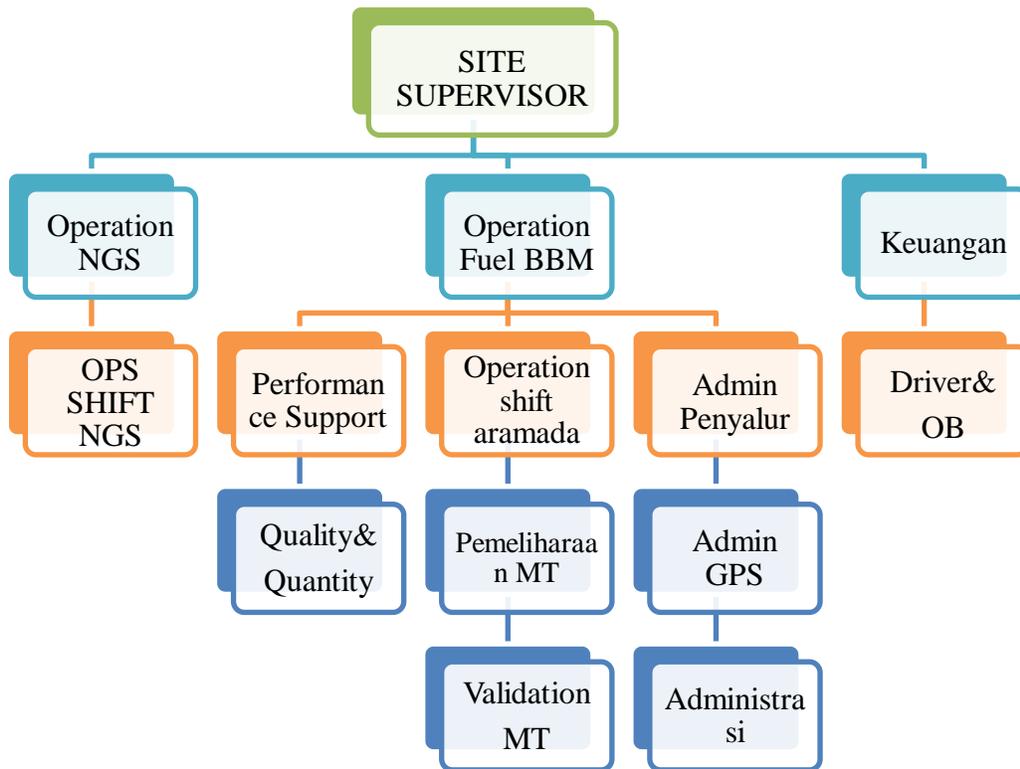
- a. Pengelolaan Depot Otomatisasi Cikampek
- b. Pengelolaan Depot Automasi di Instalasi Surabaya Group
- c. Pengelolaan Depot Automasi di Instalasi Jakarta Group Plumpang
- d. Pengelolaan Instalasi Cepu
- e. Beberapa tahun kedepan PT Pertamina Patra Niaga juga merencanakan akan melakukan bisnis di beberapa depot Pertamina lainnya

3. Transportasi

Sebagai perusahaan penyedia alat transportasi kami memberikan layanan kepada para pelanggan kami dengan jaminan kualitas, jumlah, tempat dan ketepatan waktu. Sebagai contoh, kami mengoperasikan mobil tangki untuk pengangkutan BBM subsidi ke SPBU di seluruh wilayah di Indonesia. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT Pertamina Patra Niaga menyediakan jasa pengiriman produk bahan bakar bersubsidi dari depot milik suatu Perusahaan Publik (Terbuka/Tbk.) kepada pelanggan, yang terdiri dari SPBU dan Non SPBU.

1.1.5 Struktur Organisasi

Pada PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung memiliki jabatan tertinggi yaitu Site Supervisor. Dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi
Sumber :Data Internal Perusahaan

1.2 Latar Belakang Penelitian

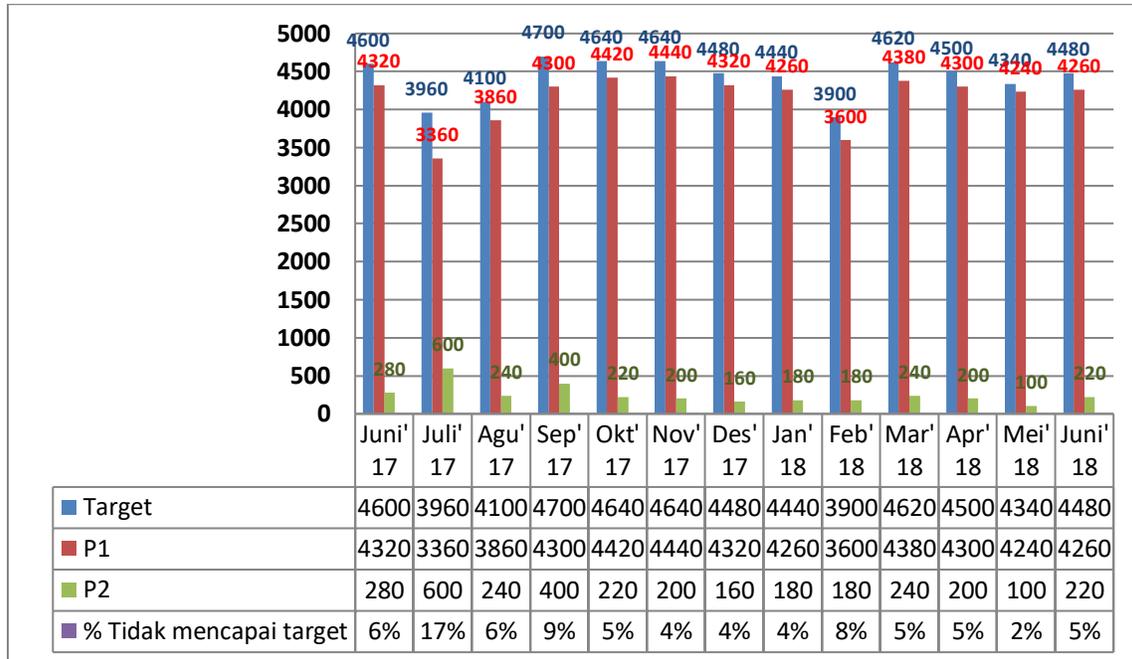
Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu bagian terpenting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Maka dari itu perusahaan harus dapat mengelola SDM yang dimilikinya dengan optimal agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Banyak aspek yang berkaitan dengan pengelolaan SDM di perusahaan yang perlu diperhatikan, salah satunya adalah yang berkaitan dengan pemberian kompensasi. Kompensasi adalah segala bentuk imbalan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas kontribusinya kepada perusahaan. Kebijakan pemberian kompensasi yang tepat akan dapat meningkatkan motivasi karyawan dan pada akhirnya ikut mempengaruhi tingkat kinerja dari karyawan yang bersangkutan. Wujud kompensasi tersebut bisa berupa kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung.

PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung adalah salah satu perusahaan yang memiliki peran penting bagi masyarakat karena perusahaan ini menjalankan tugas sebagai sarana pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM) yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Keberhasilan dan kegagalan perusahaan ini dalam menjalankan tugasnya akan berdampak luas bagi kehidupan perekonomian masyarakat. Oleh karena itu perusahaan ini selalu diuntut menghasilkan kinerja tinggi agar dampak sosial yang akan timbul akibat dari kegagalan perusahaan dalam menjalankan fungsi sebagai sarana pendistribusian BBM dapat diminimalisir bahkan dihindari.

Salah satu faktor penentu pencapaian kinerja PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung adalah peran yang dijalani oleh SDM yang dimilikinya khususnya karyawan bagian distribusi BBM. Kinerja karyawan bagian distribusi BBM tersebut menjadi salah satu ukuran keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut perlu mendapat perhatian perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 26 februari 2018 dengan karyawan bagian *Quality & Quantity Performance Support* yaitu bapak Nanda Rezki diperoleh informasi bahwa kinerja karyawan bidang distribusi BBM belum sesuai harapan perusahaan. Hal ini karena masih ada karyawan yang tidak mencapai target pendistribusian BBM. Sedangkan perusahaan menargetkan semua karyawan bidang distribusi BBM dapat mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu sebanyak 20 kali pengantaran dalam satu bulan.

Data lebih rinci tentang kinerja karyawan bidang distribusi BBM yang disampaikan oleh bapak Nanda Rezki disajikan pada Gambar 1.3 berikut:



Gambar 1.3 Data kinerja karyawan bidang distribusi BBM priode Juni 2017-Juni 2018

Sumber: Data Diolah Pribadi,2019

Keterangan:

P1: Mencapai Target Pendistribusian BBM

P2: Tidak mencapai pendistribusian BBM

Berdasarkan Gambar 1.3 diatas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan bidang distribusi BBM masih belum sesuai target perusahaan. Hal ini terlihat pada data bahwa karyawan bidang distribusi BBM yang belum memenuhi target pendistribusian BBM selama kurung waktu pada bulan juni 2017 sampai dengan Juni 2018. Data terendah terjadi pada bulan Mei 2018 yaitu sebesar 2% SDM bidang distribusi yang tidak memenuhi target.

Data tertinggi terjadi pada bulan juli 2017 dimana sebanyak 17% karyawan bidang distribusi BBM yang tidak mencapai target pendistribusian BBM. Pada bulan-bulan yang lainnya terjadi fluktuasi data tingkat kinerja yang tidak memenuhi target perusahaan. Ada beberapa variable yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan tidak mencapai target.

Faktor kompensasi diprediksi sebagai variable yang mempengaruhi kinerja karyawan bidang distribusi BBM di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Yani (2012:139), bahwa kompensasi adalah bentuk pembayaran secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk manfaat dan insentif untuk memotivasi karyawan agar produktivitas kerja semakin meningkat. Kompensasi dalam bentuk finansial langsung seperti gaji, upah, komisi, dan bonus. Kompensasi tidak langsung wujudnya seperti asuransi, bantuan sosial, uang cuti, uang pensiun, pendidikan, dan lainnya.

Untuk memperkuat argumentasi peneliti bahwa kompensasi diduga sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan bidang distribusi, peneliti melakukan analisis terhadap data kompensasi, dimana data tersebut diperoleh melalui hasil wawancara dengan karyawan bidang distribusi BBM sekaligus mengkomparasikan dengan data yang disampaikan oleh bagian SDM. Adapun data tentang kompensasi tersebut terjadi pada Tabel 1.1 berikut.

TABEL 1.1
DATA KOMPENSASI KARYAWAN BIDANG DISTRIBUSI BBM

No	Kompensasi	Uraian	Sistem Pemberian
1.	Fixed cost	Gaji Pokok	12 kali dalam setahun
2	Variable Cost	Inesntif	12 kali dalam setahun
		Tunjangan Hari Raya	Satu kali dalam setahun

		Dana Pesangon	Diberikan sejumlah 2 kali gaji pokok
		Tunjangan kesehatan	Dipotong dari gaji pokok setiap bulannya
3.	Benefit	Program Regenerasi	Diberikan kepada karyawan yang pensiun, dapat dilanjutkan oleh anggota keluarganya
		Reward tahunan	Diberikan terhadap AMT yang memiliki kontribusi baik
		Beasiswa Pendidikan	Diberikan setiap satu kali dalam satu tahun

Sumber: Data Perusahaan

Berdasarkan data yang terjadi pada Tabel 1.1 tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan telah memberikan kompensasi kepada karyawan yang terbagi dalam tiga kategori kompensasi yaitu *fix cost*, *variable cost*, dan *benefit*.

Untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan bidang distribusi BBM atau AMT terhadap kompensasi yang telah diberikan oleh perusahaan, peneliti melakukan survei pendahuluan dengan instrument kuisisioner dengan hasil sebagaimana disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

TABEL 1.2
DATA TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN BIDANG DISTRIBUSI BBM
TERHADAP SISTEM KOMPENSASI

No.	Kompensasi	Tingkat Kepuasan				Total
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1.	Fixed Cost	7	3			10
2.	Variable Cost	1	8	1		10

3.	Benefits	3	7			10
Total		11	18	1	0	30
Presentase		36%	60%	4%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa ada sebanyak 4% karyawan yang menyatakan tidak puas yaitu pada dimensi *variable cost* khususnya pada indikator insentif. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pemberian insentif perlu dioptimalkan dalam bentuk rumusan kebijakan yang bisa memberikan dampak pada peningkatan kinerja karyawan bidang distribusi BBM. Tabel 1.6 juga memperlihatkan bahwa belum semua karyawan bidang distribusi BBM atau AMT menyatakan sangat puas dengan pemberian kompensasi perusahaan karena ada sebanyak 60% yang menyatakan puas. Disini dapat di maknai bahwa aspek kompensasi masih perlu di telaah lebih dalam untuk bisa mengetahui sisi kelemahan sebagai celah perbaikan.

Selain pemberian kompensasi, faktor motivasi merupakan variable penting yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan bidang distribusi BBM. Untuk mengetahui gambaran tingkat motivasi karyawan bidang distribusi BBM di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung, peneliti melakukan analisis terhadap data kehadiran. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Hasibuan (2017:21), bahwa tingkat kehadiran karyawan dapat menjadi dasar pengukuran motivasi, semakin banyak karyawan yang tidak hadir maka tingkat motivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaanya semakin rendah dan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

Diperkuat oleh pendapat Wijaya & Andreani (2015) yang menyatakan bahwa kurangnya motivasi karyawan berpengaruh terhadap tingkat kehadiran karyawan. Data absensi karyawan bidang distribusi BBM di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung tersaji pada Tabel 1.3 sampai dengan Tabel 1.4 dibawah ini:

TABEL 1.3
DATA ABSENSI KARYAWAN BIDANG DISTRIBUSI BBM
PRIODE JUNI 2017-FEBRUARI 2018

Bulan	Kehadiran	Ketidakhadiran
-------	-----------	----------------

	Target	Realisasi	Persentase	Jumlah	Persentase
Juni	5750	5450	96%	300	4%

Bulan	Kehadiran	Ketidakhadiran
-------	-----------	----------------

Juli	5400	5025	93%	375	7%
Agus	5125	4900	95%	225	5%
Sep	5875	5190	88%	625	12%
Okt	5800	5125	88%	675	12%
Nov	5800	4750	82%	1050	18%
Des	5600	4600	82%	1000	18%
Janu	5550	5175	93%	375	7%
Feb	4875	4625	95%	250	5%

TABEL 1.4
DATA ABSENSI KARYAWAN BIDANG DISTRIBUSI BBM
PRIODE MARET 2018-JUNI 2018

	Target	Realisasi	Persentase	Jumlah	Persentase
Mare	5775	5425	94%	350	6%
Apr	5625	5450	97%	175	3%
Mei	5425	5175	95%	250	5%
Juni	5600	4975	89%	625	11%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

Berdasarkan Tabel 1.3 sampai dengan Tabel 1.4 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat ketidakhadiran karyawan bidang distribusi BBM sebesar 8,7%. Hal ini tergolong tinggi karena perusahaan menargetkan tingkat ketidakhadiran karyawan adalah 0%. Terlihat bahwa data tertinggi ketidakhadiran sebesar 18% terjadi pada bulan November dan Desember 2017. Sedangkan data terendah tingkat ketidakhadiran sebesar 3% terjadi pada bulan April 2018. Data ketidakhadiran terendah sebesar 3% tersebut masih tidak sesuai harapan perusahaan. Hal ini dapat menggambarkan bahwa aspek motivasi merupakan variabel yang masih perlu mendapatkan perlakuan prioritas dalam kebijakan pengelolaan SDM di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

- a) Bagaimana kinerja karyawan di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung?
- b) Bagaimana kompensasi di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung?
- c) Bagaimana motivasi di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung?
- d) Bagaimana pengaruh kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung baik secara parsial maupun simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini unyuk :

- a) Mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung.
- b) Mengetahui dan menganalisis kompensasi di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung.
- c) Mengetahui dan menganalisis motivasi di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung.
- d) Mengetahui dan menganalisis kompensasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan di PT.Pertamina Patra Niaga TBBM Ujungberung Group Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi yang terkait:

- a) Kegunaan Teoritis

Menerapkan dan memperdalam ilmu yang telah didapat selama kuliah, khususnya pada mata kuliah Sumber Daya Manusia. Diharapkan penelitian ini juga dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta meningkatkan pemahaman yang berkaitan dengan Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi terhadap peneliti selanjutnya.

- b) Kegunaan Praktis

Dilihat dari aspek praktis, hasil penelitian mengenai bidang kajian sumber daya manusia ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan tentang bagaimana cara mengelola sumber daya manusia dengan baik. Pengelolaan ini dimaksudkan agar sumber daya manusia yang ada dapat memberikan kontribusi yang baik atau positif bagi perusahaan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam kurung waktu bulan februari 2019 sampai dengan bulan april 2019

1.7 Sistematika Penulisan

Agar lebih mudah memahami penelitian ini, maka dibawah ini merupakan sistematika penulisan tugas akhir

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian latar belakang rumusan masalah tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis, dan juga sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Teori-teori yang relevan dan dapat mendukung penelitian yang dilakukan. Selain itu dibahas pula mengenai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik pembahasan atau masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Isi dari kesimpulan dari hasil penelitian yang akan menjawab perumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, serta berisi saran yang diberikan penulis baik untuk aspek teoritis maupun aspek praktis.