

BAB I

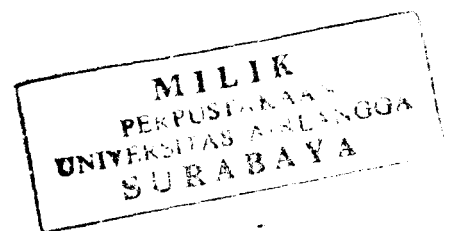
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam kehidupan sehari-hari selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan, baik kebutuhan jasmani maupun rohani. Salah satu usaha untuk memenuhi kebutuhan adalah dengan jalan menjadi anggota suatu organisasi. Stoner (1991:9) mengatakan bahwa organisasi diperlukan manusia sebagai alat untuk mencapai tujuan, sebagai alat untuk melestarikan pengetahuan serta sebagai sumber karier.

Dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan, organisasi memerlukan sumber daya baik yang berupa uang, mesin, bahan baku maupun sumber daya manusia. Unsur sumber daya manusia merupakan unsur yang penting, karena organisasi tidak dapat melakukan kegiatannya kalau tidak didukung oleh sumber daya manusia yang ada.

Pada umumnya, di negara-negara yang sedang berkembang mempunyai keunggulan-keunggulan yang bersifat komparatif, misalnya, kekayaan alam, letak geografis dan tenaga kerja yang murah. Kekayaan alam yang berlimpah, letak geografis yang strategis dan banyaknya tenaga kerja yang murah namun tidak terampil, belum dapat memberikan nilai tambah bagi suatu usaha dalam memproduksi suatu barang tertentu. Pada era globalisasi ini, orang sudah mulai memikirkan bagaimana caranya agar keunggulan komparatif yang sudah dimiliki dapat dipadukan dengan adanya keunggulan-keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif antara lain adanya sumber daya yang berkualitas, sehingga mempunyai keterampilan yang unggul dalam berbagai bidang.



Memasuki abad 21 ini, persaingan antar organisasi sangat ketat sekali. Organisasi diharapkan dapat mempunyai keunggulan kompetitif, terutama dapat bersaing pada sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk itulah organisasi harus dapat mengelola sumber daya yang dimiliki agar lebih lebih baik dan dapat dimanfaatkan dengan seoptimal mungkin. Simamora (1997:vii) mengatakan sumber daya manusia haruslah dikelola paling tidak dengan perhatian yang sama sebagaimana halnya sumber keuangan, modal dan bahan baku.

Pengelolaan sumber daya manusia agar lebih berkualitas perlu memperhatikan tentang pembinaan dan pengembangannya agar dapat lebih menyesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan yang semakin berkembang. Siagian (1998:198-201) mengatakan, ada empat alasan dalam pengembangan sumber daya manusia yaitu:

1. Pengetahuan karyawan yang perlu pemuktahiran. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi perlu ditanggapi agar dapat selalu mengikuti perkembangan zaman.
2. Adanya pergeseran nilai-nilai sosial budaya misalnya menyangkut pola kerja, cara bertindak, cara berpikir dan pola perilaku.
3. Adanya persamaan hak dalam memperoleh kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan dalam rangka usaha seseorang meniti karier di bidang profesi dan pekerjaan yang ditekuni.
4. Kemungkinan adanya perpindahan pegawai.

Suprihanto (1988:1) mengatakan dalam melaksanakan pembinaan dan pengembangan karier para karyawan, maka perlu dilakukan penilaian atas pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh para karyawan. Penilaian pekerjaan ini sangat penting, baik bagi organisasi maupun karyawan itu sendiri. Siagian (1998: 223) mengatakan:

Bagi para pegawai, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karier. Bagi organisasi, hasil penilaian prestasi kerja para pegawai sangat penting arti dan perannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program, pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif.

Simamora (1997:416) mengatakan bahwa penilaian kinerja memberikan basis bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi-kondisi kepegawaian lainnya.

Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia dan juga agar dapat memperoleh prestasi kerja yang lebih baik, maka karyawan perlu mengikuti pelatihan-pelatihan. Nitisemito (1996:53) mengatakan setiap perusahaan yang menginginkan agar karyawan dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien sama sekali tidak boleh meremehkan masalah pelatihan. Adanya pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh karyawan diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Simamora (1997:346) mengatakan pelatihan terdiri atas program-program yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pada tingkat individu, kelompok, dan/atau organisasi. Kinerja yang melesat, pada gilirannya, menyiratkan bahwa terdapat perubahan yang dapat diukur dalam pengetahuan, keahlian, sikap, dan /atau perilaku sosial

Berhasil tidaknya pelaksanaan pelatihan organisasi dapat diketahui dengan meminta pada peserta pelatihan untuk memberikan pendapat tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelatihan. Gomes (1995: 210) mengatakan dengan menggunakan questionnaire, pada akhir pelatihan para peserta ditanya tentang seberapa jauh mereka

merasa puas terhadap pelatihan secara keseluruhan, terhadap pelatih/instruktur, materi yang disampaikan, isinya, bahan-bahan yang disediakan, dan lingkungan pelatihan (ruangan, waktu istirahat, makanan, suhu udara).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan dalam pelatihan antara lain, faktor metode pelatihan, materi pelatihan, kemampuan pelatih, fasilitas pelatihan dan komitmen manajemen

Metode pelatihan yang digunakan dalam proses pelatihan harus sesuai dengan tujuan pelatihan. Tujuan pelatihan yang berbeda sebaiknya menggunakan metode yang berbeda pula, sehingga hasil pelatihan dapat tepat sesuai dengan target yang sudah ditetapkan organisasi. Metode pelatihan yang digunakan diharapkan dapat memberikan kesempatan pada peserta pelatihan untuk dapat berpartisipasi aktif, melakukan praktek-praktek tentang materi yang diberikan, menggambarkan secara jelas kecakapan-kecakapan yang dikehendaki dan metode yang terstruktur dari yang sederhana sampai yang kompleks.

Faktor lain yang berperan dalam pelatihan adalah adanya materi yang sesuai dengan tujuan organisasi. Materi harus dipersiapkan dengan matang dan praktis, sehingga proses pelatihan betul-betul dapat menambah pengetahuan maupun ketrampilan baru bagi peserta pelatihan. Materi pelatihan harus sesuai dengan kebutuhan organisasi dan diharapkan dapat dipahami peserta pelatihan dari yang mudah sampai yang bersifat sukar.

Kemampuan pelatih/instruktur mempunyai peran yang penting sekali antara lain sebagai fasilitator dalam proses pelatihan dan dapat menggali potensi-potensi yang dimiliki oleh peserta pelatihan. Transfer pengetahuan dan ketrampilan yang terjadi

banyak dipengaruhi oleh kemampuan pelatih dalam menyampaikan materi dan adanya interaksi yang positif antara pelatih dan peserta pelatihan.

Pada proses pelatihan, fasilitas yang disediakan akan mempunyai peran dalam kelancaran jalannya pelatihan. Fasilitas pelatihan berupa lingkungan fisik yang disediakan dalam proses pelatihan. Apabila fasilitas yang tersedia memadai dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam proses pelatihan, maka akan mendukung tercapainya tujuan pelatihan yang maksimal. Sebaliknya, apabila fasilitas yang tersedia tidak memadai, maka akan mengganggu jalannya pelatihan dan pada akhirnya hasil yang diharapkan tidak akan sesuai dengan tujuan semula dari penyelenggaraan pelatihan tersebut.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi dalam pelatihan adalah komitmen manajemen. Perusahaan harus memberi dukungan dan pelayanan dalam rangka proses pelatihan maupun setelah karyawan kembali ke tempat kerja masing-masing. Kebijakan-kebijakan pihak manajemen terhadap program pelatihan sangat membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki, sehingga dapat meningkatkan motivasi untuk berprestasi yang maksimal.

Dalam melaksanakan pelatihan sumber daya manusia, sebetulnya organisasi telah melakukan investasi, karena apabila sumber daya manusia yang dimiliki mempunyai ketrampilan yang memadai atau berkualitas tinggi, maka organisasi dapat lebih bersaing dengan organisasi yang lain.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berusaha untuk melakukan investasi sumber daya manusia dengan jalan mengadakan pelatihan-pelatihan yang berkesinambungan adalah PT Telekomunikasi (PT TELKOM). Di PT Telekomunikasi

terdapat divisi pelatihan yang dalam aktivitasnya berusaha untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada di organisasi tersebut. PT Telekomunikasi Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta juga berusaha untuk selalu memenuhi target dalam program pelatihan yang sudah ditentukan. Dalam setiap pelaksanaan pelatihan diusahakan melibatkan karyawan di seluruh lokasi cabangnya melalui perwakilan yang ditunjuk. Karyawan yang ditunjuk selalu bergantian atau bergilir, karena konsep yang ada di PT Telekomunikasi bukan lagi karyawan yang memiliki kemampuan bidang tertentu (spesialisasi), tetapi mengupayakan agar setiap karyawan mempunyai kemampuan multifungsi maksudnya setiap karyawan mempunyai kemampuan dalam berbagai hal tergantung pada bidang yang menjadi tugasnya, misalnya bidang operasional, karyawan di bidang ini harus mengetahui secara baik berbagai seluk beluk permasalahan yang berhubungan dengan tugas-tugas operasional.

Pada Kantor Distrik Telekomunikasi (Kadistel) Surakarta terdapat Kantor Area Telekomunikasi yang berada di 19 wilayah. Tabel 1.1. di bawah ini memperlihatkan Lokasi Kantor Area yang berada di Karesidenan Surakarta dan di luar Surakarta.

**Tabel 1.1. Lokasi Kantor Area Telekomunikasi
di Kantor Distrik Telekomunikasi (Kadistel) Surakarta**

No.	Lokasi	No.	Lokasi
01.	Solo	11.	Wonogiri
02.	Baturetno	12.	Cepu
03.	Boyolali	13.	Blora
04.	Delanggu	14.	Lasem
05.	Karanganyar	15.	Ngawen
06.	Klaten	16.	Purwodadi
07.	Pedan	17.	Rembang
08.	Sragen	18.	Randublatung
09.	Sukoharjo	19.	Wirosari
10.	Tawangmangu		

Sumber: Kantor Distrik Telekomunikasi (Kadistel) Surakarta

Kegiatan yang ada di PT. Telekomunikasi dilakukan oleh karyawan operasional dan non operasional. Tabel 1.2. di bawah ini memperlihatkan komposisi Sumber Daya Manusia yang ada di bagian operasional dan non operasional pada PT Telekomunikasi di Karesidenan Surakarta.

Tabel 1.2. Komposisi Sumber Daya Manusia Kantor Distrik Telekomunikasi di Karesidenan Surakarta

No.	Unit Kerja	Operasional	Non Operasional
1.	Solo	218	106
2.	Baturetno	4	0
3.	Boyolali	11	2
4.	Delanggu	8	4
5.	Karanganyar	10	2
6.	Klaten	24	10
7.	Pedan	5	1
8.	Sragen	13	3
9.	Sukoharjo	7	4
10.	Tawangmangu	5	0
11.	Wonogiri	7	4
Jumlah		312	136

Sumber : Kantor Distrik Telekomunikasi (Kadistel) Surakarta

Data sumber daya manusia PT. Telekomunikasi di Karesidenan Surakarta memperlihatkan, bahwa karyawan operasional berjumlah 312 karyawan atau 69,6% dari karyawan non operasional 136 orang atau 30,4% dari total karyawan 448 orang. Jumlah karyawan operasional maupun non operasional yang terbanyak di Karesidenan Surakarta berada di Solo. Hal ini dikarenakan Solo juga dijadikan pusat dari kegiatan-kegiatan Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta.

Komposisi karyawan operasional dan non operasional yang terdapat di luar wilayah karesidenan Surakarta dapat diperlihatkan pada tabel 1.3. di bawah ini.

Tabel 1.3. Komposisi Sumber Daya Manusia
Kantor Distrik Telekomunikasi di Luar Karesidenan Surakarta

No.	Unit Kerja	Operasional	Non Operasional
1.	Cepu	35	16
2.	Blora	10	5
3.	Lasem	6	0
4.	Ngawen	5	0
5.	Purwodadi	11	2
6.	Rembang	8	3
7.	Randublatung	5	0
8.	Wirosari	5	0
Jumlah		85	26

Sumber : Kantor Distrik Telekomunikasi (Kadistel) Surakarta

Total karyawan yang ada di delapan (8) daerah di luar karesidenan Surakarta ada 111 karyawan. Perinciannya, Delapan puluh lima (85) atau 76,6% karyawan ada di bagian operasional dan dua puluh enam (26) atau 23,4% karyawan ada di bagian non operasional.

Tabel di atas memperlihatkan bahwa komposisi sumber daya yang ada sesuai dengan kebutuhan dari organisasi. Misalnya, kantor area telekomunikasi (KAT) yang tersebar di 19 wilayah sudah semestinya memerlukan komposisi sumber daya di bidang operasional yang lebih besar dibanding dengan bidang non operasional.

PT Telekomunikasi Kantor Distrik Telekomunikasi (Kadistel) Surakarta berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang dipunyai dengan mengadakan pelatihan-pelatihan. Pola pelatihan yang dilakukan adalah dengan *jalur in house training* maupun dengan penataran-penataran. *In house training* merupakan pola pengembangan karyawan melalui kegiatan pelatihan yang diselenggarakan sendiri oleh PT Telekomunikasi Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta. Dalam pelaksanaan kegiatan ada yang dilakukan dengan jalan membina kerja sama dengan lembaga

pendidikan luar sekolah yang ada di wilayah Surakarta. Karyawan di P.T. Telekomunikasi Kantor Distrik Surakarta berusaha untuk selalu mengikuti jenis pelatihan yang sudah ditentukan bagian manajemen, karena adanya tuntutan untuk memiliki kemampuan multifungsi. Diharapkan, kalau ada kendala atau masalah di Kantor area masing-masing, maka dapat diselesaikan dengan segera oleh karyawan yang sedang bertugas tanpa harus menunggu karyawan lain. Jenis pelatihan yang ada dan rutin dilaksanakan di Distrik Telekomunikasi Surakarta dapat dilihat pada tabel 1.4. di bawah ini:

Tabel 1.4. Jenis-Jenis Pelatihan Yang Rutin Dilaksanakan Di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta

NO.	JENIS PELATIHAN
1.	Manajemen Training
2.	Pengukuran Grounding
3.	Dasar-dasar Jaringan Kabel
4.	Teknik Penanggulangan gangguan
5.	Plant Record Advance
6.	Dasar-dasar teknik listrik
7.	Sosialisasi prosedur
8.	Catu Daya
9.	O & M Sentral
10.	Penyambungan Kabel
11.	Team Building
12.	Administrasi Pemasangan Baru
13.	Pemasaran Keliling
JUMLAH	13 Pelatihan

Sumber: Kadistel Surakarta, 1999

Jenis pelatihan in house training dilaksanakan di daerah Surakarta dan sekitarnya dan jenis pelatihan yang bersifat penataran, biasanya dilaksanakan di Bandung maupun Semarang. Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta hanya mengirimkan pesertanya untuk mengikuti pelatihan tersebut.

Pemberian pelatihan bertujuan agar karyawan mempunyai ketrampilan dan pengetahuan yang luas, sehingga prestasi kerjanya dapat lebih ditingkatkan.

Dari uraian tersebut di atas, maka dipandang perlu untuk mengadakan penelitian tentang **“PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN OPERASIONAL PT. TELEKOMUNIKASI KANTOR DISTRIK TELEKOMUNIKASI SURAKARTA”**.

1.2. Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, dapatlah ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Apakah faktor-faktor pelatihan yaitu metode pelatihan, materi pelatihan, kemampuan pelatih, fasilitas pelatihan dan komitmen manajemen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap prestasi kerja karyawan operasional di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta?
- 1.2.2. Diantara faktor-faktor di atas, mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap prestasi kerja karyawan operasional di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta?
- 1.2.3. Apakah ada perbedaan prestasi kerja pada karyawan operasional sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor-faktor pelatihan yaitu metode pelatihan, materi pelatihan, kemampuan pelatih, fasilitas pelatihan dan komitmen manajemen secara bersama-sama terhadap prestasi kerja karyawan operasional di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta.
- 1.3.2. Untuk mengetahui faktor pelatihan yang dominan pengaruhnya terhadap prestasi kerja karyawan operasional di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta.
- 1.3.3. Untuk mengetahui perbedaan prestasi kerja pada karyawan operasional sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat sebagai berikut:

- 1.4.1. Bagi Pimpinan perusahaan, dapat dipakai sebagai masukan dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam rangka peningkatan prestasi kerja karyawan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan.
- 1.4.2. Bagi peneliti selanjutnya yang berminat dalam mengembangkan sumber daya manusia dapat dipakai sebagai bahan informasi.
- 1.4.3. Bagi dunia ilmu pengetahuan, dapat memberikan sumbangan pemikiran khususnya dalam lingkup sumber daya manusia.

1.5. Sistematika Penulisan

Pada penyusunan tesis ini, sistematika penulisannya dibagi dalam tujuh bab dengan maksud agar mudah dimengerti dan tidak terjadi kesimpangsiuran. Antara bab

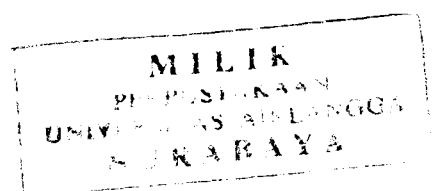
yang satu dengan bab lainnya secara sistematis menunjukkan keterkaitan yang erat dan tersusun secara kronologis dengan urutan sebagai berikut:

1.5.1. Bab 1:

Merupakan PENDAHULUAN yang pada dasarnya berisi lima sub bab yaitu latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Pada latar belakang masalah diungkapkan fenomena tentang sumber daya manusia dan pengembangannya yang ada di PT. Telekomunikasi Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta serta beberapa faktor pelatihan yang mempunyai pengaruh terhadap prestasi kerja karyawan, yang menjadi ide dasar dalam penulisan tesis ini. Perumusan masalah merupakan penjelasan dan penegasan permasalahan dari adanya pengaruh faktor-faktor pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta, menjadi dasar dan sekaligus membatasi skope bahasan dalam penyusunan tesis ini. Tujuan penelitian berisikan keingintahuan penyusun terhadap beberapa faktor pelatihan yang mempunyai pengaruh terhadap prestasi kerja karyawan di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta. Manfaat penelitian merupakan harapan penyusun terhadap hasil yang diperoleh dari analisis beberapa faktor pelatihan yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan dengan menggunakan dasar teori-teori yang relevan. Sub bab terakhir adalah sistematika penulisan yang berisi urutan penulisan dalam tesis ini agar tersusun secara kronologis.

1.5.2. Bab 2:

Merupakan TINJAUAN PUSTAKA yang berisi dua sub bab yaitu penelitian sebelumnya dan landasan teori. Penelitian sebelumnya penelitian yang membahas topik permasalahan yang hampir sama dengan permasalahan yang dibahas penyusun.



Landasan teori merupakan studi kepustakaan yang menyatakan beberapa dasar teoritis yang relevan sebagai acuan penyusun dalam analisis permasalahan.

1.5.3. Bab 3:

Merupakan **KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN** yang terdiri dari dua sub bab yaitu kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian. **Kerangka konseptual** merupakan penuntun dalam alur berpikir dan menjadi dasar dalam perumusan hipotesis. **Hipotesis penelitian** menyatakan dugaan sementara terhadap jawaban rumusan masalah yang ada dalam penelitian.

1.5.4. Bab 4:

Merupakan **METODE PENELITIAN** yang pada dasarnya berisi empat sub bab, yang terdiri dari identifikasi variabel, definisi operasional variabel, prosedur pengumpulan data dan model dan teknik analisis. **Identifikasi variabel**, menyatakan jenis variabel yang dapat memperlihatkan ciri atau faktor yang dapat menunjukkan variasi dalam permasalahan. **Definisi operasional variabel** merupakan penjelasan karakter yang membentuk variabel permasalahan penelitian beserta cara pengukurannya. **Prosedur pengumpulan data** berisi tentang data yang dibutuhkan, responden dan cara pengumpulan data. Data yang dibutuhkan yaitu data primer yang diperoleh langsung dari responden dan data sekunder sebagai pendukung data primer yang diperoleh dari Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta. Responden berisi populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel yang merupakan deskripsi populasi dan proses bagaimana pengambilan sampel. Cara pengumpulan data, menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi langsung ke lapangan. **Model dan teknik analisis**

menyatakan jenis beserta alasan penggunaan model analisis yang digunakan dan teknik analisis menyatakan tahapan analisis yang digunakan.

1.5.5. Bab 5:

Adalah **GAMBARAN UMUM PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN** yang terdiri dari empat sub bab yaitu gambaran umum penelitian, deskripsi variabel penelitian, analisis hasil penelitian dan uji evaluasi ekonometrika. **Gambaran umum penelitian** adalah gambaran obyek penelitian di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta. **Deskripsi variabel penelitian** berisi gambaran tentang tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian. **Analisis hasil penelitian** merupakan deskripsi keterkaitan prestasi kerja karyawan operasional di Kantor Distrik Telekomunikasi Surakarta dengan kelima faktor pelatihan yaitu metode pelatihan, materi pelatihan, kemampuan pelatih, fasilitas pelatihan dan komitmen manajemen. **Uji evaluasi ekonometrika** berisikan tentang pengujian klasik yang dilaksanakan dengan tujuan agar dapat memenuhi syarat best linier unbiased estimation (BLUE).

1.5.6. Bab 6:

PEMBAHASAN HASIL ANALISIS, merupakan bagian yang paling penting. Bab ini berisi tentang analisis kuantitatif dan kualitatif dari variabel-variabel penelitian. Analisis kuantitatif merupakan analisis model dan hipotesis dan analisis kualitatif sebagai pendukung dari analisis kuantitatif.

1.5.7. Bab 7:

Merupakan **SIMPULAN DAN SARAN** yang terdiri dari dua sub bab yaitu simpulan dan saran. **Simpulan** berisi tentang jawaban dari hipotesis yang diajukan. **Saran** menyatakan saran yang terkait dengan segala sesuatu yang ada di lapangan.