

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Para pengusaha harus menerapkan strategi untuk melaksanakan operasi bisnisnya agar dapat bersaing dengan bisnis lain dalam bidang industri yang sama, sebagai akibat dari pertumbuhan era yang terus berlanjut dan persaingan bisnis yang semakin ketat. Kompetisi antar perusahaan merupakan suatu hal yang tidak asing dilakukan perusahaan dalam perkembangan bisnisnya. Persaingan yang terjadi adalah bagaimana perusahaan menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Berbagai pilihan pelayanan baik dalam bentuk jasa maupun produk semuanya disajikan dengan sedemikian rupa untuk memanjakan pelanggan. Perusahaan harus bisa tetap *survive* dalam menghadapi perkembangan globalisasi dan memiliki keinginan terus melakukan perbaikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan untuk mempertahankan bisnisnya di masa depan. Usaha yang dapat dilakukan perusahaan dalam mempertahankan bisnisnya, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan produk maupun jasanya. Pelayanan yang diberikan perusahaan akan menjadi tolak ukur pelanggan dalam menentukan pilihannya.

Pelayanan merupakan sebuah bentuk interaksi antara pihak perusahaan dengan pelanggan. Layanan yang dikelola secara efektif dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan pada dasarnya adalah kualitas yang membuat perbedaan antara kenyataan dan harapan karena mengukur seberapa dekat kenyataan dan harapan pelanggan untuk membandingkan layanan yang diterima oleh pelanggan. Jaminan kualitas layanan memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas perusahaan. Para pebisnis harus memastikan bahwa layanan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga para pebisnis harus menganalisis apa saja harapan dan kebutuhan para pelanggan. Perusahaan agar dapat menjaga kepuasan pelanggan, memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting karena dapat menarik perhatian masyarakat. "Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi perusahaan, apabila kepuasan terpenuhi pelanggan akan menjadi loyal pada perusahaan, sehingga kepuasan pelanggan

sangat penting.”Kepuasan para pelanggan juga sebagai pengukuran dan penilaian yang diberikan oleh pelanggan mengenai seberapa besar layanan jasa dan produk dapat memenuhi harapannya.

Bisnis pada sektor layanan jasa telah berkembang secara pesat teknologi informasi menjadi sangat penting dalam Revolusi Industri 4.0 ini, terutama bisnis yang bergerak pada sektor logistik. Logistik adalah pengiriman komoditas ke suatu lokasi sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan dengan biaya terendah. Industri logistik di Indonesia belakangan ini tumbuh secara signifikan berkat perkembangan *e-commerce*. Dilihat dari kebutuhan masyarakat dan banyaknya industri logistik belakangan ini dipastikan industri logistik akan mengalami perkembangan dan semakin memperluas layanannya dari tahun ke tahun, perkembangan ini tentunya diikuti dengan *trend* dan tantangan yang baru, sehingga perusahaan yang menyediakan jasa di bidang logistik tentu harus memperhatikan kualitas pelayanan jasanya untuk bisa bersaing dengan para kompetitornya.

Perkembangan perdagangan elektronik yang pesat di era digital yang serba canggih ini yang membuat masyarakat lebih menyukai segala sesuatu secara mudah dan praktis sehingga menjadikan kebiasaan belanja masyarakat berubah menjadi *trend* belanja *online*, sehingga menyebabkan peningkatan permintaan pengiriman barang. Meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman harus diimbangi dengan kualitas jasa pengiriman yang baik. Jasa pengiriman barang merupakan suatu usaha dalam bidang pelayanan pengiriman barang yang dilakukan karena adanya kebutuhan untuk melakukan pemindahan barang dari lokasi asal ke lokasi tujuan.

Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Pos Indonesia bergerak pada bidang layanan jasa pos yang diberikan subsidi serta menjadi agen pemerintah dalam memberikan layanan jasa sosial kepada masyarakat umum dan pemerintah. Pada tanggal 26 Agustus 1746 di Jakarta Gubernur G.W. Baron Van Imhoff mendirikan PT Pos Indonesia dengan kantor pusat di Bandung dan enam kantor wilayah yang saat ini tersebar di seluruh Indonesia, PT Pos Indonesia memiliki sistem kode pos yang memudahkan penanganan produk pos dan memungkinkan identifikasi yang tepat untuk

setiap daerah. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995, yang memuat perubahan bentuk dasar Pos Indonesia sebagai perusahaan umum (perum) menjadi badan usaha perseroan. Di bidang jasa pos, PT Pos Indonesia memiliki kewajiban menjalankan *Public Service Obligation* (PSO) yang mewajibkan PT Pos Indonesia untuk menyediakan standar pengiriman surat dan paket di Indonesia dengan harga yang wajar bagi seluruh warga negara Indonesia. PT Pos Indonesia dalam menjalankan usahanya mempunyai maksud dan tujuan untuk membangun bangsa yang lebih berdaya saing dan sejahtera serta dengan visi dan misi menjadi postal operator, penyedia jasa kurir, logistik dan keuangan paling kompetitif serta bertindak efektif agar mencapai *performance* terbaik.

Pada bisnis PT Pos Indonesia terdapat berbagai jenis layanan jasa yaitu jasa pengiriman barang (paket dan dokumen), jasa keuangan dan layanan jasa lainnya. Layanan jasa keuangan meliputi remitansi dan pospay yang merupakan layanan berbasis aplikasi untuk memudahkan pelanggan melakukan pembayaran tagihan. Layanan jasa lainnya yang meliputi giro pos, kemitraan bank dan asuransi. Terdapat dua kategori layanan pengiriman yakni layanan pengiriman domestik dan layanan pengiriman internasional. Berikut ini merupakan beberapa jenis layanan jasa pengiriman domestik:

1. Pos instan plus merupakan layanan pengiriman paket dan dokumen yang mengantarkan kiriman di dalam kota yang sama dengan layanan *pickup* yang tersedia di aplikasi PosAja! dengan satandar waktu penyerahan maksimal 3 jam, namun di Kantor pos Lumajang layanan ini belum tersedia.
2. Pos instan Q9 merupakan layanan pengiriman paket dan dokumen dengan maksimal berat 10 kg. Layanan Q9 tersedia di aplikasi PosAja! bisa *Cost On Delivery* (COD), bebas biaya *pickup*, dapat dilacak, serta ada asuransi. Layanan jasa Q9 hanya mengantarkan di dalam kota. Penerimaan dan pengiriman barang dilakukan di hari yang sama karena Standar Waktu Penyerahan (SWP) 9 jam. Batas terakhir pengiriman barang yaitu pada pukul 16.00 waktu setempat.
3. Pos *express* adalah layanan pengiriman paket dan dokumen dengan berat barang kiriman maksimal 30 kg, layanan ini dapat dilacak dan memiliki

asuransi. Standar Waktu Penyerahan (SWP) yaitu H+1 hari ke kota-kota tertentu.

4. Pos kilat khusus yaitu layanan jasa pengiriman dokumen dan paket dengan dengan jangkauan luas ke seluruh wilayah Indonesia dengan berat pengiriman maksimal 50 kg. Standar Waktu Pengiriman (SWP) adalah H+4 hari ke alamat penerima.
5. Pos jumbo ekonomi merupakan layanan pengiriman paket yang ekonomis dan kompetitif, dapat dilacak dengan berat barang kiriman mulai dari 3 kg dan maksimal 30 Kg. Standar Waktu Penyerahan (SWP) H+14 hari, pengiriman jenis layanan ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, antara lain pengiriman ke alamat penerima atau pengambilan di kantor pos tujuan.

Layanan jasa pengiriman internasional PT Pos Indonesia dibagi menjadi dua yaitu layanan prioritas dan layanan standar, layanan pengiriman prioritas meliputi:

1. QIX Pos Indonesia merupakan pengembangan produk untuk layanan pengiriman surat dan paket internasional dengan proposisi nilai kepastian waktu pengiriman dan jaminan uang kembali untuk jenis layanan hari yang sama, hari berikutnya dan waktu layanan tertentu.
2. EMS merupakan produk jasa pengiriman paket serta dokumen yang menjangkau 232 negara tujuan dengan Standar Waktu Penyerahan (SWP) maksimal yaitu H+5 hari. Berat kiriman maksimal 30 kg serta disediakan fitur lacak lokasi kiriman dan juga jaminan atau ganti rugi.
3. Pos ekspor adalah penawaran jasa ekspor barang yang diprioritaskan kepada UKM yang menjangkau 232 negara tujuan. Standar Waktu Penyerahan (SWP) maksimal yakni H+8 hari. Berat kiriman pada jenis ini yaitu 30 kg sampai 300 kg, bebas biaya *picup* paket, disediakan fitur lacak lokasi kiriman dan asuransi.
4. Paket pos cepat internasional merupakan produk jasa pengiriman yang menjangkau 211 negara tujuan dengan Standar Waktu Penyerahan (SWP) maksimal yaitu H+10. Berat barang kiriman berkisar antara 2 kg sampai 30 kg, disediakan fitur pelacakan lokasi kiriman dan ganti rugi.

5. Pos tercatat (R) internasional adalah jenis layanan pengiriman paket dan dokumen yang menjangkau 205 negara tujuan dan memiliki waktu pengiriman maksimal H+10 hari. Berat maksimum pengiriman adalah 2 kg, termasuk fungsi pelacakan dan kompensasi.
6. *E-packet* merupakan jenis pengiriman barang yang menjangkau 57 negara tujuan dan memiliki Standar Waktu Penyerahan (SWP) hingga H+10 hari. Berat maksimum kiriman adalah 2 kg, termasuk fungsi pelacakan dan kompensasi.

Layanan jasa pengiriman internasional standar terdiri dari dua jenis yaitu meliputi:

1. Pos udara Internasional merupakan jenis pengiriman dokumen dengan Standar Waktu penyerahan (SWP) maksimal H+10 hari sampai, berat maksimal kiriman adalah 2 Kg. Biaya kirim dengan prangko, sehingga tidak dapat dilacak dan tidak ada ganti rugi.
2. Paket Pos biasa Internasional merupakan jenis pengiriman barang dengan berat maksimal 20 Kg, yang menjangkau 189 negara tujuan dapat dikirim di seluruh Kantor Pos Indonesia. Standar Waktu Penyerahan (SWP) maksimal adalah 90 hari kepada penerima.

PT Pos Indonesia dalam mengingatkan kualitas untuk mencapai keberhasilan bisnisnya memiliki beberapa cabang agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah Kantor Pos Lumajang. Kantor Pos Lumajang merupakan Kantor Cabang (KC) pada divisi regional 5. Kantor Pos Lumajang beralamat di Jl. DR. Sutomo No. 19, Tompokersan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur 67316. Lokasi tersebut dipilih karena Kantor Pos Lumajang awalnya didirikan berdekatan dengan stasiun Lumajang karena pada saat itu pengiriman dilakukan dengan kereta api. Seiring berjalannya waktu, stasiun Lumajang berhenti berfungsi sehingga pengiriman dilakukan menggunakan mobil. Kantor Pos Lumajang tidak pernah berpindah lokasi meskipun stasiun Lumajang sudah tidak digunakan lagi. Kantor Pos Lumajang membawahi 16 Kantor Cabang Pembantu (KCP) di wilayah kecamatan Lumajang, sehingga proses distribusi dan penjemputan

barang kiriman setiap Kantor Cabang Pembantu (KCP) dilakukan dari Kantor Pos Lumajang.

Kantor Pos Lumajang sebagai salah satu Kantor Cabang (KC) tidak hanya sekedar menyediakan produk layanan jasa kepada pelanggan, namun dituntut terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan jasanya dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan harapan setiap pelanggan. Menerima keluhan pelanggan sehingga dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan merupakan salah satu teknik untuk terus melakukan perbaikan. Permasalahan yang terjadi pada Kantor Pos Lumajang adalah sering adanya komplain (pengaduan) dari pelanggan mengenai pelayanan pengiriman barang. Permasalahan layanan pengiriman tersebut meliputi keterlambatan dan belum diterima, kehilangan, kiriman tidak utuh, salah serah, salah salur, salah tempel resi dan salah *update* status. Berikut merupakan rekapitulasi data pengaduan pelanggan mengenai layanan pengiriman barang (paket dan dokumen) pada Kantor Pos Lumajang yang terhitung mulai bulan Januari 2022 – Agustus 2022:

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Pengaduan Pelanggan

Bulan	Jenis masalah						
	Keterlambatan dan belum diterima (Pelanggan)	Kehilangan (Pelanggan)	Kiriman tidak utuh (Pelanggan)	Salah Serah (Pelanggan)	Salah Salur (Pelanggan)	Salah tempel resi (Pelanggan)	Salah <i>update</i> status (Pelanggan)
Januari	41	0	0	0	0	0	0
Februari	36	0	0	2	4	0	1
Maret	40	1	0	0	7	0	0
April	42	0	0	1	2	1	0
Mei	33	1	1	0	6	0	0
Juni	78	0	0	2	4	0	0
Juli	57	0	3	0	0	0	0
Agustus	39	1	0	2	6	2	0

Sumber: Kantor Pos Lumajang

Pada tabel 1.1 diatas dapat diketahui berbagai jenis masalah dari pengaduan pelanggan. Keterlambatan dan belum diterima adalah barang kiriman yang melewati batas standar waktu penyerahan yang menyebabkan

keterlambatan, dampaknya Kantor Pos Lumajang tidak mencapai target kinerja standar waktu penyerahan kiriman, selain itu pelanggan akan kecewa dan juga bisa mengalami kerugian karena barang kiriman yang diantar tidak tepat waktu. Kehilangan adalah barang kiriman surat atau dokumen yang hilang di Kantor Pos Lumajang biasanya terjadi karena barang kiriman terselip, dampaknya Kantor Pos Lumajang mengalami kerugian karena memberikan kompensasi kepada pelanggan sebesar Harga Tanggung Nilai Barang (HTMB) yang tercantum pada resi, apabila resi diberi keterangan RP.0, maka ganti rugi sebesar 10 kali ongkos kirim, selain itu pelanggan akan merasa kecewa dan juga mengalami kerugian atas pelayanan dari Kantor Pos Lumajang karena barang kiriman hilang. Kiriman tidak utuh adalah kondisi barang kiriman rusak atau tidak seperti kondisi semula, dampaknya Kantor Pos Lumajang mengalami kerugian karena harus bertanggung jawab memberikan kompensasi kepada pelanggan sebesar HTMB yang tercantum pada resi, apabila resi diberi keterangan RP.0, maka ganti rugi sebesar 10 kali ongkos kirim, pelanggan juga mengalami kerugian akibat barang kiriman rusak. Salah serah adalah barang kiriman yang diserahkan kepada pihak lain (bukan penerima sebenarnya), dampaknya Kantor Pos Lumajang mengalami kerugian karena pendistribusian kiriman dilakukan 2 kali untuk mengambil barang kiriman tersebut yang kemudian diserahkan kepada penerima serta Kantor Pos Lumajang tidak dapat mencapai target kinerja standar waktu penyerahan, pelanggan merasa kecewa dan juga dapat mengalami kerugian karena barang kiriman tidak tepat waktu. Salah salur merupakan suatu kondisi dimana barang kiriman yang seharusnya diproses pada Kantor Pos Lumajang secara tidak sengaja karyawan menyalurkan barang kiriman tersebut ke Kantor Cabang Pembantu atau Kantor Pos lain, dampaknya Kantor Pos Lumajang tidak mencapai target kinerja standar waktu penyerahan kiriman, pelanggan merasa kecewa dan juga dapat mengalami kerugian karena barang kiriman tidak tepat waktu. Salah tempel resi merupakan kesalahan pada saat penempelan resi pada barang sehingga hasil pelacakan barang kiriman tidak tepat dan mengakibatkan barang kiriman tertukar, dampaknya Kantor Pos Lumajang tidak mencapai target kinerja standar waktu penyerahan kiriman. Salah *update* status

merupakan kesalahan *update* lokasi barang, sehingga terjadi kesalahan pada saat melacak barang kiriman. Permasalahan tersebut tentunya akan sangat berdampak secara langsung bagi kepuasan pelanggan, karena pelanggan akan merasa dirugikan.

Pada tabel 1.1 diketahui bahwa bulan Januari 2022-Agustus 2022 selalu ada pengaduan dari pelanggan mengenai layanan jasa pengiriman barang di Kantor Pos Lumajang. Jumlah pengaduan berdasarkan data pada bulan Januari sebanyak 41 pelanggan, Februari sebanyak 43 pelanggan, Maret sebanyak 48 pelanggan, April sebanyak 46 pelanggan, Mei sebanyak 41 pelanggan, Juni sebanyak 84 pelanggan, Juli sebanyak 60 pelanggan, dan Agustus sebanyak 50 pelanggan. Banyaknya pengaduan dari pelanggan menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan jasa pengiriman barang pada kantor Pos Lumajang masih belum maksimal.

Pengaduan pengiriman paket dan dokumen ini apabila dibiarkan secara terus menerus maka dapat mengakibatkan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan bukan tidak mungkin akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Lumajang sehingga memilih untuk berpindah pada perusahaan jasa pengiriman barang kompetitor yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik. Permasalahan tersebut merupakan hal yang sangat penting dan perlu untuk diperhatikan terutama mengenai nilai kepuasan pelanggan, sehingga berdasarkan hal tersebut maka harus dilakukan pengidentifikasian berbagai karakteristik serta pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk mencoba memberikan pemecahan masalah dan solusi untuk Kantor Pos Lumajang agar dapat mengambil langkah yang konkrit dalam memaksimalkan pelayanan pengiriman barang sehingga dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang ini penulis mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pos Lumajang Menggunakan Metode *Gap Analysis*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang, maka permasalahan yang diangkat dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Berapa besar nilai pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Lumajang ?
2. Berapa besar kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Lumajang ?
3. Apa saja variabel yang perlu diperbaiki dan yang harus dipertahankan ?
4. Apa saja usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Lumajang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui nilai pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Lumajang
2. Untuk mengetahui kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Lumajang
3. Untuk mengetahui variabel yang perlu diperbaiki dan yang harus dipertahankan.
4. Untuk mengetahui usulan perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu manfaat penelitian secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian pada Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat, diantaranya sebagai berikut:

- Hasil penelitian ini secara teori diharapkan dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan jasa pengiriman

barang terhadap kepuasan pelanggan terkhususnya pada Kantor Pos Lumajang.

- Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dipelajari di perkuliahan.
- Dapat dijadikan sebagai tambahan referensi bagi akademis untuk mendukung penelitian berikutnya yang menggunakan konsep dasar penelitian yang sama.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian pada Tugas Akhir ini diharapkan Kantor Pos Lumajang dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan pelanggan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang positif dalam menentukan kebijakan yang harus ditingkatkan dalam pelayanan jasa pengiriman kepada pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian sehingga penyelesaiannya menjadi lebih jelas. Adapun batasan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos Lumajang.
2. Penelitian ini dilakukan hanya pada layanan jasa pengiriman barang (paket dan dokumen).
3. Responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan jasa pengiriman barang pada Kantor Pos Lumajang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 pendahuluan berisi uraian penjelasan sebagai berikut:

1) Latar Belakang Masalah

Latar belakang masalah berisi mengenai situasi berbagai gejala yang mengarah pada suatu masalah untuk diteliti.

2) Rumusan Masalah

Berisi uraian tentang pokok bahasan yang harus diselesaikan berdasarkan

Latar belakang, yang dibuat dalam bentuk pertanyaan untuk dijadikan pedoman pemecahan masalah.

3) Tujuan Penelitian

Pada tujuan penelitian ini berisi mengenai indikator-indikator yang hendak dicapai atau ditemukan di dalam pemecahan masalah.

4) Manfaat Penelitian

Berisikan mengenai manfaat teoritis yang berhubungan dengan pengembangan ilmu pengetahuan dan referensi, serta manfaat praktis yang nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan yang bisa digunakan oleh perusahaan.

5) Batasan Masalah

Pembatasan masalah berisi mengenai batasan pada objek permasalahan yang diteliti.

6) Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan berisi uraian secara singkat mengenai isi dari setiap bab dalam Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang uraian konsep atau literatur relevan untuk dijadikan sebagai referensi dalam penulisan Tugas Akhir serta berisi model yang digunakan dalam pemecahan masalah. Teori yang digunakan merupakan artikel ilmiah, buku, dan penelitian-penelitian terbaru. Adanya bab landasan teori ini dimaksudkan agar penelitian berlandaskan dari sumber yang jelas dan benar berdasarkan dari teori-teori sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi mengenai alur metode penelitian yang dituliskan secara sistematis menggunakan *flowchart* dengan disertai penjelasan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab pengolahan data dan analisis berisi uraian penjelasan mengenai:

1) Pengumpulan Data

Bagian ini berisi pengumpulan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi responden, kemudian diolah yang ditujukan untuk memecahkan masalah.

2) Pengolahan Data

Bagian pengolahan data berisi pengumpulan data yang kemudian diolah ditujukan untuk memecahkan masalah.

BAB V ANALISA

Bagian analisis menjawab masalah yang diajukan berasal dari hasil pemecahan masalah yang telah dilakukan pada proses pengolahan data sebelumnya, dengan menganalisis dan menyimpulkan secara eksplisit hasil yang diperoleh serta menggunakan logika dan teori-teori yang berkaitan atau relevan.

BAB VI PENUTUP

Bagian penutup ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan yaitu jawaban dari perumusan masalah dirangkum secara singkat, padat dan jelas. Bagian saran berisi mengenai saran untuk penelitian selanjutnya.