

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Televisi awalnya ditemukan oleh seorang mahasiswa berasal dari Berlin, Jerman timur yang bernama Paul Gothlieb Nipkow pada tahun 1883-1884. Ia menggunakan *Electrische Telescope* untuk mengirim gambar melalui udara dari satu tempat ke tempat lain dan saat ini dikenal sebagai bapak televisi dunia. Sejak penemuan tersebut, berbagai negara mulai mengenal televisi sebagai sarana yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat umum.

Di Indonesia, televisi baru diperkenalkan secara resmi pada tahun 1962 atau bertepatan dengan pelaksanaan Asian Game ke-IV di Jakarta. Pada pelaksanaan Asian Game ke-IV tersebut, stasiun televisi pertama di Indonesia dibangun dengan nama Televisi Republik Indonesia (TVRI) yang diresmikan oleh Presiden Soekarno pada Tanggal 24 Agustus 1962. Tujuan utama dari pembangunan stasiun televisi ini adaah untuk meliput semua kejuaraan dan pertandingan selama pesta olahraga berlangsung. Pada tahun 1989 pemerintah mengeluarkan izin kehadiran televisi swasta pertama dengan nama Rajawali Citra Televisi (RCTI) pada tanggal 24 Agustus 1989 dan terus di ikuti oleh stasiun televisi swasta lainnya baik nasional maupun lokal hingga saat ini. (gurusejarah.com, 2013).

Pada tahun 2012 infrastruktur televisi digital mulai dibangun di Indonesia dan dioperasikan oleh penyelenggara multipleksing swasta di Jawa dan kepulauan Riau. Hal ini dilakukan agar masyarakat terbiasa dengan teknologi televisi digital dan akhirnya beralih ke televisi digital secara bertahap. Proses transisi ini dilakukan dengan tujuan agar nantinya pada saat televisi digital sudah dikenal oleh masyarakat, pemerintah bisa melakukan penghentian siaran analog dengan melakukan *Analog Switch Off* (ASO) di Indonesia. Penghentian siaran analog atau ASO sudah dilakukan secara total di banyak negara seperti Amerika Serikat (12 juni 2012), Jepang (24 juli

2011), Kanada (31 agustus 2011), Inggris dan Irlandia (24 oktober 2012), Australia (2013). Secara nasional, Indonesia menargetkan bisa melakukan *Analog Switch Off* pada tahun 2018. Dengan melakukan *switch off* tersebut Indonesia bisa menghemat *bandwith* cukup besar dan hasil penghematan tersebut bisa digunakan untuk kepentingan teknologi lain yang menggunakan spektrum radio. (tvdigital.kominfo.go.id,2013).

1.2. LATAR BELAKANG PENELITIAN

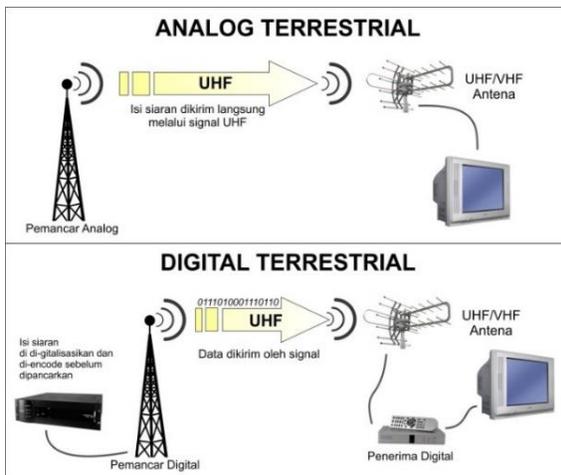
Perkembangan zaman digital yang semakin maju membuat banyak perubahan di segala aspek kehidupan dan bisnis termasuk pada aspek penyiaran, perubahan dari sistem penyiaran analog menjadi sistem penyiaran digital merupakan hal yang tidak mungkin di hindari perkembangannya. Sistem penyiaran digital menjadi salah satu perkembangan pesat di dunia teknologi televisi dimana terdapat peningkatan efisiensi pada penggunaan sumber daya spektrum frekuensi radio dibanding menggunakan sistem penyiaran analog. Sebab, secara operasional, untuk menyalurkan banyak program siaran, sistem penyiaran analog membutuhkan banyak kanal frekuensi berbeda dengan televisi digital yang hanya membutuhkan satu kanal frekuensi untuk menyalurkan banyak program siaran. Sehingga teknologi televisi digital dinilai sudah tepat karena telah menjadi fenomena mondial dan berdampak positif bagi perkembangan industri penyiaran dan penggunaan frekuensi secara lebih efisien (swa.co.id, 2008). Bagi sebagian kalangan, khususnya pada industri penyiaran, sistem televisi digital merupakan sebuah solusi dari keterbatasan spektrum yang ditawarkan televisi analog. Hal ini dikarenakan televisi digital bersifat *multicasting* yaitu sejumlah sinyal transmisi bisa dikirimkan dalam satu *channel* atau kanal.

Dewasa ini televisi digital sudah digunakan oleh banyak negara menggantikan teknologi televisi analog yang lebih dahulu digunakan, seperti negara-negara di eropa dan Amerika Serikat yang telah beralih ke televisi digital sepenuhnya dan juga negara-negara anggota ITU (*International Telecomuncation Union*) atau otoritas

telekomunikasi internasional. Organisasi ITU sendiri sudah menetapkan kepada lembaga penyiaran diseluruh dunia agar melakukan penyiaran menggunakan teknologi digital sebelum 17 juni 2015. Indonesia sebagai anggota *International Telecommunication Union (ITU)* juga telah melakukan migrasi analog ke digital secara bertahap dan ditargetkan seluruh wilayah Indonesia sudah menggunakan penyiaran digital pada tahun 2018. (tvdigital.kominfo.go.id., FAQ).

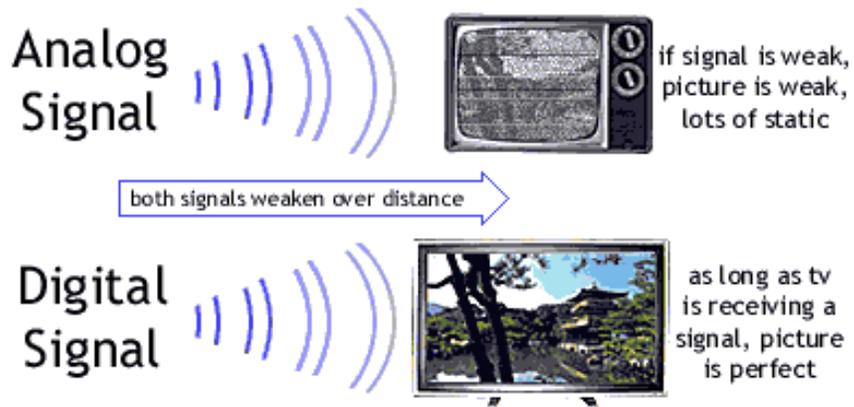
Indonesia saat ini mempunyai jumlah penduduk sebesar ±255 juta orang dengan populasi konsumsi media yang di gunakan masyarakat menunjukkan bahwa, media televisi masih menjadi media utama yang dikonsumsi masyarakat dengan persentase sebesar 95%, disusul oleh internet dengan persentase sebesar 33%, lalu radio dengan persentase sebesar 20%, surat kabar dengan persentase sebesar 12%, tabloid dengan persentase 6%, dan majalah dengan persentase sebesar 5% (nielsen.com, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa konsumsi media televisi masih menjadi media utama yang digunakan oleh masyarakat di Indonesia dalam kehidupan sehari – hari. Namun sebagian besar pengguna televisi di Indonesia masih didominasi oleh pengguna televisi analog daripada televisi digital yang mempunyai banyak kelebihan dibanding televisi analog.

Penyiaran televisi digital menjadi suatu alternatif dari sistem penyiaran terbaru menggantikan sistem penyiaran yang telah ada selama ini, yaitu sistem penyiaran analog dengan format standar yang telah ditetapkan beberapa dekade yang lalu. Alternatif ini terjadi karena inovasi teknologi yang terus berkembang dan juga kebutuhan yang semakin tinggi sementara sumber daya yang semakin terbatas sehingga alternatif sistem penyiaran baru harus dilakukan. sebagaimana dapat dilihat pada gambar :



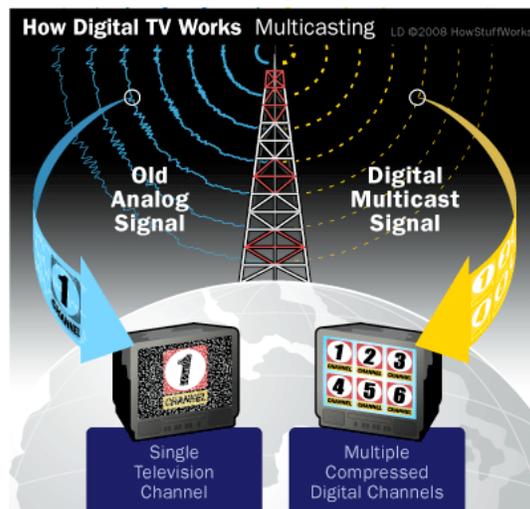
(Gambar 1.1 Analog Terrestrial Vs Digital Terrestrial)

(http://www.academia.edu/15063989/Prepared_of_Community_to_received_the_conversion_of_Analog_Broadcasting_Television_to_Digital_Broadcasting_Television)



(Gambar 1.2 Analog Signal Vs Digital Signal)

(<http://www.racketboy.com/forum/viewtopic.php?p=1005514>)



(Gambar 1.3 Single Channel channel and Multiple Digital Channels)

(<http://electronics.howstuffworks.com/digital-converter-box2.htm>)

Pada gambar 1.1, televisi dengan penyiaran analog menerima frekuensi melalui antena yang dipancarkan langsung oleh pemancar, sedangkan pada penyiaran digital seluruh siaran di transkrip terlebih dahulu sebelum dipancarkan oleh pemancar digital, sehingga televisi tidak dapat langsung menerima siaran, namun harus menggunakan alat yg dinamakan set-top-box untuk mengubah sinyal digital agar dapat diterima oleh televisi. Pada gambar 1.2 dan 1.3, siaran pada televisi analog akan semakin buram apabila sinyal semakin lemah dan hanya mampu menampilkan 1 channel di setiap frekuensi, berbeda dengan televisi digital, siaran televisi digital akan tetap jernih sampai pada titik sinyal tidak dapat dicapai lagi (*out of range*), artinya sistem televisi digital hanya mengenal kondisi terima (1) dan tidak diterima (0) dan juga mampu menampilkan *multiple channel* dalam setiap frekuensi.

Manfaat dari televisi digital juga dikemukakan oleh pihak kementerian kominfo yang mengatakan bahwa ada 4 keuntungan besar dengan menggunakan siaran televisi digital. **Pertama**, dengan menggunakan siaran televisi digital masyarakat bisa menikmati kualitas gambar yang jauh lebih baik dengan saluran yang lebih banyak, dan juga dilengkapi sistem peringatan dini bencana (*early warning system*). **Kedua**, penyelenggara siaran televisi tidak perlu membangun infrastruktur baru karena sudah disediakan oleh penyelenggara multipleksing, sehingga para penyelenggara bisa menyewa dari penyelenggara multipleksing hal ini bisa menekan biaya operasional yang dikeluarkan penyelenggara siaran televisi. **Ketiga**, peralihan ke televisi digital juga akan membantu pengembangan industri dalam negeri dengan memproduksi pernakat konverter televisi digital (*set-top-box*) dan juga industri kreatif yang memungkinkan mengembangkan banyak konten untuk diproduksi dan dipasarkan. **Keempat**, pada teknologi televisi digital terdapat teknologi yang disebut *Single Frequency Network* (SFN), yaitu suatu teknologi yang memungkinkan sebuah operator memperluas area cakupannya melalui sejumlah stasiun pemancar pada area layanan yang luas tetapi beroperasi pada kanal frekuensi yang sama. Sehingga pemerintah bisa melakukan penghematan dan efisiensi frekuensi radio di Indonesia. Dari penghematan dan efisiensi frekuensi tersebut pemerintah bisa mendapatkan digital dividen atau sisa

dari frekuensi radio yang bisa digunakan untuk hal lain, seperti sistem peringatan dini bencana (*early warning system*) atau komunikasi broadband 4G dan pengembangan teknologi yang menggunakan frekuensi radio lainnya (antaranews.com, 2013).

Penyiaran televisi digital ini juga mempunyai segmentasi pasar yang jauh lebih besar dibanding penyiaran televisi analog. Saat ini, umumnya segmentasi pelanggan dari penyiaran televisi analog adalah penerima tetap (*regular*) dan sebagian lainnya adalah pelanggan bergerak (*mobile*). Melalui penyiaran digital maka, segmen pelanggan akan semakin besar karena terdapat peningkatan kualitas gambar yang diterima melalui perangkat mobile yang telah berkembang cukup baik untuk saat ini. Pemancar digital tidak hanya hemat dalam hal pemakaian frekuensi tetapi juga sekaligus hemat energi (Nuryanto, 2014), sehingga penyelenggara penyiaran televisi, teknologi televisi digital mampu memberikan kualitas yang baik melalui stasiun pemancar dengan menggunakan daya yang lebih rendah dan hemat dibanding stasiun pemancar analog sehingga akan berdampak pada penghematan pengeluaran perusahaan tersebut.

Bagi pemerintah sebagai regulator, teknologi penyiaran digital yang mampu menyiarkan 4-8 program siaran digital dalam satu *channel* pada televisi adalah sebuah usaha untuk meningkatkan efisiensi penggunaan spektrum frekuensi radio di Indonesia. Dengan efisiensi frekuensi radio ini diharapkan mampu menampung lebih banyak penyelenggara penyiaran televisi baru dan layanan tambahan lainnya yang tentu akan bisa menambah pendapatan negara dari penyewaan frekuensi di Indonesia nantinya. Oleh karena itu pemerintah mulai mempersiapkan kebijakan perpindahan kepada televisi digital yang mempunyai banyak kelebihan dan manfaat dibanding dengan televisi analog.

Pemerintah Indonesia sendiri telah melakukan persiapan untuk perpindahan televisi analog ke televisi digital awalnya sudah dikemukakan melalui peraturan menteri komunikasi dan informasi nomor 22 tahun 2011 tentang penyelenggaraan televisi digital namun dibatalkan oleh majlis hakim PTUN melalui gugatan yang diajukan oleh Asosiasi Televisi Jaringan Indonesia (ATVJI). Meski dikabulkannya

gugatan tersebut, Menkominfo RI menegaskan bahwa rencana digitalisasi televisi akan terus tetap berjalan (selular.id, 2015). Dan akhirnya pada tahun 2013 pemerintah mengeluarkan peraturan menteri no 32 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Televisi Digital Terrestrial Penerimaan Tetap Tidak Berbayar (*Free to Air*) yang menggantikan peraturan nomor 22 tahun 2011 setelah melakukan proses uji coba publik (tekno.liputan6.com, 2014). Pada peraturan menteri no 32 tahun 2013, pemerintah juga merevisi standar teknologi televisi digital yang digunakan dari standar DVB-T menjadi DVB-T2. Dengan komitmen awal agar teknologi televisi digital bisa dinikmati di seluruh Indonesia pada tahun 2018.

	DVB-T	DVB-T2
Input Interface	Single Transport Stream (TS)	Multiple Transport Stream and Generic Stream Encapsulation (GSE)
Modes	Constant Coding & Modulation	Variable Coding & Modulation ^[19]
Forward Error Correction (FEC)	Convolutional Coding + Reed Solomon 1/2, 2/3, 3/4, 5/6, 7/8	LDPC + BCH 1/2, 3/5, 2/3, 3/4, 4/5, 5/6
Modulation	OFDM	OFDM
Modulation Schemes	QPSK, 16QAM, 64QAM	QPSK, 16QAM, 64QAM, 256QAM
Guard Interval	1/4, 1/8, 1/16, 1/32	1/4, 19/256, 1/8, 19/128, 1/16, 1/32, 1/128
Discrete Fourier transform (DFT) size	2k, 8k	1k, 2k, 4k, 8k, 16k, 32k
Scattered Pilots	8% of total	1%, 2%, 4%, 8% of total
Continual Pilots	2.6% of total	0.35% of total

TABEL 1.1 Perbedaan DVB-T dan DVB-t2
 (<http://www.tvdigitaljogja.tv/2013/04/digital-video-broadcast-dvb-t-dan-dvb-t2.html>)

Bagi pemerintah, digitalisasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dan merupakan sesuatu yang harus terjadi, hal ini dilakukan pemerintah sebagai upaya agar negara Indonesia tidak tertinggal dari negara lain dalam hal teknologi. Maka dari itu pada tahun 2016, pemerintah Indonesia melalui kementerian komunikasi dan informatika menerbitkan peraturan menteri No. 5 Tahun 2016 tentang Uji Coba Teknologi Telekomunikasi, Informatika dan Penyiaran. Pada Pasal 4 PM.5/2016 disebutkan bahwa Penyelenggaraan uji coba ditetapkan melalui Keputusan Menteri. Oleh karena itu telah disiapkan turunan regulasi tersebut dalam bentuk Rancangan Keputusan Menteri tentang Uji Coba Siaran Televisi Digital Terrestrial yang sudah pada

tahap final dan ditetapkan bersamaan dengan *Memorandum of Understanding* (MoU) antara Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia (LPP TVRI) dengan Penyedia Konten digital pada tanggal 9 Juni 2016 di Kementerian Kominfo (tvdigital.kominfo.go.id, 2016).

Tujuan uji coba siaran televisi digital ini dalam rangka penelitian aspek teknis dan non teknis meliputi kinerja perangkat dan sistem penyiaran multipleksing; perencanaan dan konfigurasi jaringan *Single Frequency Network (SFN)*, *Multiple Frequency Network (MFN)*, dan/atau gabungan keduanya; sinkronisasi antar pemancar pada metode SFN; fitur layanan lainnya seperti, layanan data, penerimaan bergerak (*mobile*), informasi cuaca, informasi keuangan, kondisi lalu lintas terkini, dan informasi peringatan dini bencana; sosialisasi dan kesiapan para pemangku kepentingan; mekanisme penyediaan dan distribusi *set top box*; model regulasi dan kelembagaan; dan juga model bisnis pada penyelenggaraan siaran televisi digital. Uji coba siaran televisi digital tersebut dilaksanakan oleh kementerian KOMINFO dengan melibatkan pemangku kepentingan, mulai dari KPI, LPP TVRI, penyedia konten, dan juga industri perangkat televisi digital (tvdigital.kominfo.go.id, 2016).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya diketahui bahwa televisi digital mempunyai manfaat yang besar bagi kemajuan teknologi penyiaran dan juga melalui uji coba yang dilakukan tentu akan menghasilkan tantangan – tantangan baru bagi pengembang dan juga institusi publik untuk memetakan strategi baru yang bertujuan untuk menangani segmentasi pasar, penyediaan konten, dan fragmentasi kanal. Tantangan tersebut tentu juga akan berdampak pada tantangan standarisasi dan regulasi dari pengembang untuk bisa memahami kesiapan masyarakat pada teknologi televisi digital agar dapat mengembangkan dan mengimplementasikan layanan penyiaran digital secara efisien. Namun dengan adanya *Analog Switch Off (ASO)* atau penghentian siaran analog yang direncanakan oleh pemerintah pada tahun 2018 tentu akan mempersempit pilihan masyarakat untuk tidak beralih ke televisi digital, seperti yang telah di diketahui sebelumnya, bahwa televisi merupakan salah satu media terbesar yang dikonsumsi masyarakat sebagai sarana informasi maupun hiburan. Bagi

mereka yang tidak beralih ke televisi digital maka akan berpeluang kehilangan kesempatan mendapatkan manfaat dari televisi sebagai sarana informasi, pendidikan, maupun hiburan. Sehingga nantinya bisa berakibat kesenjangan teknologi diantara masyarakat Indonesia yang semakin jauh. Selain itu iklan-iklan tentang televisi digital masih sangat jarang kita lihat pada siaran pertelevisian di Indonesia, sehingga penelitian ini lebih diarahkan pada migrasi penyiaran televisi analog ke penyiaran televisi digital dengan menggunakan teori yang menjelaskan tentang ide baru dalam proses adopsi inovasi dengan menentukan apakah inovasi ide tersebut diterima atau ditolak oleh publik, dan juga menjelaskan keyakinan akan adanya sebab – akibat terhadap manfaat sistem informasi dan kemudahan penggunaannya.

Salah satu pendekatan teori yang menjelaskan tentang penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* atau yang biasa disebut model TAM. Model TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980. Model TAM ini bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) dari pengguna terhadap suatu teknologi informasi baru. (www.pusattesis.com, 2013).

Dengan kata lain, mengetahui pengetahuan atas kesiapan masyarakat dalam menerima migrasi dari penyiaran televisi analog ke penyiaran televisi digital sehingga bisa diketahui manfaatnya secara teoritis melalui hasil penelitian yang diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan menjadi bahan pertimbangan bagi lembaga/instansi dalam melakukan layanan informasi dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan tentang penerapan sistem penyiaran digital tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, kesiapan masyarakat terhadap suatu teknologi baru dalam hal ini pada teknologi penyiaran televisi digital merupakan suatu hal penting bagi pemerintah dan perusahaan untuk dapat tetap mengembangkan dan menjalankan proses penerapan teknologi televisi

digital. Dalam hal ini Maka dari itu dilakukan penelitian dengan judul “**FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA MIGRASI TELEVISI ANALOG KE TELEVISI DIGITAL DENGAN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL***”.

1.3. PERUMUSAN MASALAH

Perkembangan zaman digital yang semakin maju membuat banyak perubahan di segala aspek kehidupan dan bisnis termasuk pada aspek penyiaran, perubahan dari sistem penyiaran analog menjadi sistem penyiaran digital merupakan hal yang tidak mungkin di hindari perkembangannya. Teknologi televisi digital telah banyak digunakan oleh berbagai negara namun di Indonesia teknologi televisi digital masih dianggap baru. Uji coba televisi digital yang dilakukan oleh pemerintah melalui kementrian KOMINFO dan lembaga – lembaga penyiaran di Indonesia pada tanggal 9 juni 2016 membuktikan keseriusan Indonesia untuk melakukan migrasi ke televisi digital. Namun uji coba yang telah dilakukan tentu akan menghasilkan tantangan – tantangan baru dalam perkembangannya, salah satunya adalah tantangan bagaimana memahami kesiapan masyarakat dalam menerima teknologi televisi digital dan sehingga bisa diketahui manfaatnya bagi publik secara teoritis.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat dalam menerima migrasi teknologi televisi digital di Indonesia dan menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari – hari.

Sesuai dengan pembahasan sebelumnya pada latar belakang dan rumusan masalah maka pertanyaan penelitian migrasi televisi digital adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan masyarakat dalam menerima teknologi televisi digital berdasarkan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) ?
2. Bagaimana faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat mempengaruhi masyarakat dalam penerimaan teknologi TV digital?

3. Faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) apa saja yang paling mempengaruhi minat masyarakat dalam melakukan migrasi dari penyiaran TV analog ke penyiaran TV digital?

1.4. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat dalam menerima teknologi televisi digital berdasarkan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Untuk mengetahui penerimaan masyarakat terhadap teknologi TV digital berdasarkan faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM).
3. Untuk mengetahui faktor-faktor *Technology Acceptance Model* (TAM) yang paling mempengaruhi minat masyarakat dalam melakukan migrasi dari penyiaran televisi analog ke penyiaran TV digital.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan diantaranya sebagai berikut :

1.5.1. Manfaat Bagi Peneliti

Penerapan dari ilmu yang telah di dapatkan selama masa perkuliahan, menambah wawasan dan, implementasi dari pengetahuan dan pengalaman pengalaman untuk berpikir secara kritis dan sistematis terhadap suatu permasalahan yang terjadi, khususnya di bidang manajemen bisnis yang berkaitan dengan teknologi dan

informasi yang nantinya dapat membantu merumuskan kebijakan dengan permasalahan terkait.

1.5.2. Manfaat Bagi Regulator dan Pengembang

Sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran terhadap migrasi teknologi televisi digital, khususnya di Indonesia.

1.5.3. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi mengenai teknologi televisi digital pada regulasi terhadap kajian dan penelitian selanjutnya.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dari penelitian “Penerimaan Teknologi pada Migrasi Televisi Analog ke Televisi Digital” dibagi menjadi lima bab yang disusun secara urut dan terarah dengan uraian sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA dan LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian dari penjelasan dan pembahasan rinci mengenai teori, konsep, dan literatur yang relevan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang menjadi acuan analisis ilmiah yang terdiri dari desain penelitian, definisi operasional & pengukuran, desain pengambilan sampel, metode pengumpulan data, instrumen riset, pengujian instrumen, dan metode analisis data yang digunakan dalam mewujudkan hasil penelitian.

BAB IV. HASIL dan PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi uraian tentang karakteristik responden, analisis deskriptif, pengujian hipotesis atas hipotesis yang telah dibangun dalam penelitian ini serta hasil dari pengujian, serta pembahasan dan hasil analisis yang terkait dengan teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah bagian penutup yang mencakup hasil dari penelitian berupa kesimpulan yang didapat dari penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.