

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Gambaran Umum Rumah Makan Ponyo**

Rumah Makan Ponyo merupakan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang kuliner, dalam menyajikan makanan atau minuman. Rumah Makan Ponyo merupakan UMKM yang dikenal akan kualitas pelayanannya yang sangat baik dan penyajian cita rasa kulinernya yang khas. Rumah Makan Ponyo merupakan restoran yang sudah berdiri sejak tahun 1972.

Sejarah berdirinya Rumah Makan Ponyo berawal dari keadaan ekonomi yang sangat sulit kala itu, Pak Dudi Suganda Nandang (alm.) dan Ibu Cinta Suhanah mendirikan warung nasi kecil yang terletak di Jl. Asia Afrika, Bandung. Setelah beberapa tahun Ponyo buka di Jl. Asia Afrika, karena gedung berpindah kepemilikan, akhirnya Pak Dudi harus pindah tempat.

Ponyo sempat pindah ke Dago, lalu tutup lagi, dan kemudian buka kembali di Jl. Eykman. Pada tahun 1979, Pak Dudi memutuskan untuk membuka cabang baru dengan tempat milik sendiri. Lokasinya di Jl. Raya Cinunuk No. 186 Cileunyi. Selanjutnya di era tahun 1980-an, Ponyo semakin dikenal dan diminati masyarakat Jawa Barat. Pak Dudi mampu membuka hingga 16 cabang sampai tahun 1990.

Sempat mengalami penurunan karena adanya krisis moneter pada tahun 1997, Ponyo kemudian menambah lini bisnis catering dalam strateginya sehingga dapat menyelamatkan bisnis mereka dari krisis moneter tersebut. Terutama di Ponyo Cinunuk, dengan luas venue yang cukup representatif sehingga dapat dijadikan tempat pernikahan. Masyarakat pun mulai mengenal Ponyo yang bisa dijadikan tempat pesta pernikahan sekaligus menyediakan cateringnya hingga sekarang. Kini Rumah Makan Ponyo Cinunuk telah memiliki sebanyak 64 orang karyawan dan memiliki beberapa lini bisnis.

#### **1.1.2 Bidang Usaha Rumah Makan Ponyo**

Dalam menjalankan bisnisnya, Rumah makan Ponyo memiliki beberapa lini bisnis diantaranya adalah :

a. Rumah makan

Bisnis rumah makan ini menawarkan berbagai makanan dan minuman khas sunda, misalnya ayam goreng, nasi liwet, sop buntut, gurame, es kopyor, jus cenghar, dan lain-lain. Lini bisnis rumah makan ini biasanya ditunjukan untuk konsumen yang ingin makan berdua, makan sekeluarga, rapat kantor, ngopi-ngopi, ataupun hanya sekedar nongkrong biasa.

b. *Catering*

*Catering* ini menyediakan makanan dan minuman untuk berbagai macam acara, misalnya acara pernikahan, paket akikah, paket nasi tumpeng, paket nasi dus, meeting, dan seminar. Selain itu, Ponyo juga memberikan paket dekorasi standar secara gratis bagi acara pernikahan.

### 1.1.3 Logo Rumah Makan Ponyo

Rumah Makan Ponyo memiliki logo yang memiliki warna dominan hijau. Selain itu, logo tersebut menyertakan bentuk saung serta dedaunan di belakangnya. Berdasarkan keterangan menurut narasumber selaku ketua divisi sumber daya manusia di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung yaitu Bapak Aldi, logo Rumah Makan Ponyo hingga saat ini merupakan logo *simplify*.



**Gambar 1.1 Logo Rumah Makan Ponyo**

Sumber: [www.makanponyo.com](http://www.makanponyo.com) (2017)

*Simplify* ini berarti tidak memiliki filosofi tertentu dalam pembentukannya. Logo Rumah Makan Ponyo hanya menitik beratkan pada keindahan estetika garis, bentuk,

warna, dan tipografi agar menarik untuk dilihat oleh para konsumen tanpa memikirkan makna dari seluruh estetika logo tersebut secara lebih lanjut.

#### 1.1.4 Moto, Visi, dan Misi Rumah Makan Ponyo

Moto : “Miboga rasa nu jadi carita (memiliki rasa yang menjadi cerita)”.

Visi :

1. Menjadi perusahaan yang sukses di akhirat
2. Menjadi wasilah manfaat bagi semua orang yang berurusan dengan ponyo
3. Menjadi kendaraan yang membawa amal kebaikan untuk dibarter dengan ridho Tuhan di yaumul hisab.

Misi :

1. Menjadi perusahaan yang sukses di dunia
2. Menjadi perusahaan yang secara kontinu produktif berkelas global dengan mencatatkan pertumbuhan 2 kali lipat setiap tahunnya.

#### 1.1.5 Lokasi Rumah Makan Ponyo

Rumah Makan Ponyo berpusat di daerah Cinunuk Bandung, tetapi Ponyo memiliki enam cabang rumah makan, diantaranya disajikan dalam tabel berikut ini :

TABEL 1.1

LOKASI RUMAH MAKAN PONYO

Cabang	Alamat	No. Telp
Rumah Makan Ponyo Cinunuk	Jl. Raya Cinunuk No. 186 Cileunyi, Bandung, Jawa Barat.	0822-1448-5000
Rumah Makan Ponyo Malabar	Jl. Malabar No. 60 Bandung, Jawa Barat.	(022) 7301477
Rumah Makan Ponyo Puncak	Jl. Raya Bandung - Bogor Km. 85 Cimacan, Jawa Barat.	(0263) 512384
Rumah Makan Ponyo Nagreg	Jl. Raya Bandung - Nagreg Km. 35 Nagreg, Jawa Barat.	(022) 7950360
Rumah Makan Ponyo Bekasi	Jl. Kemakmuran No. 21 Bekasi, Jawa Barat.	(021) 8894515

(Bersambung)

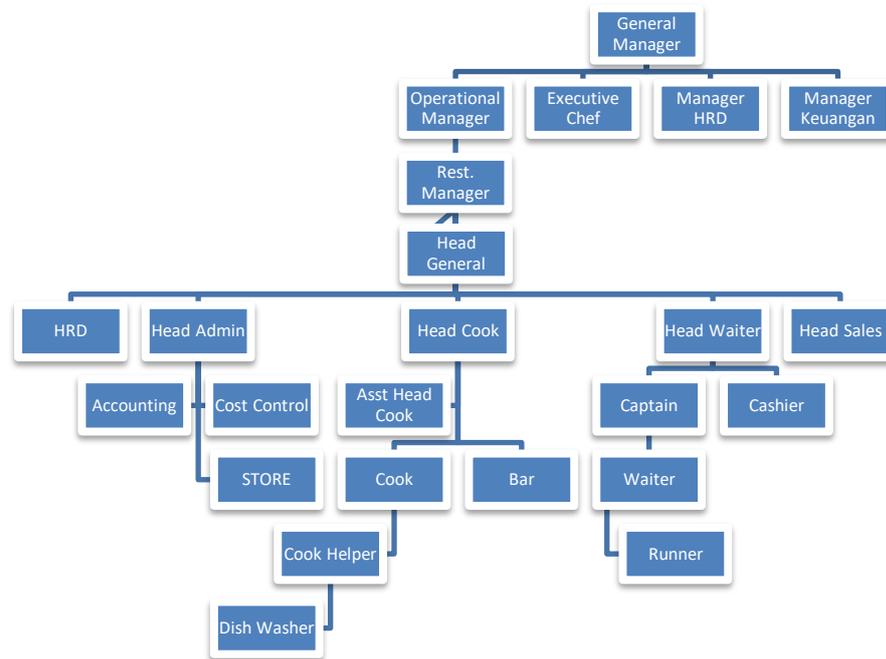
(Sambungan)

Rumah Makan Ponyo Sumedang	Jl. Raya Bandung - Sumedang Km. 38 Ciherang, Jawa Barat.	(022) 7801858
-------------------------------	---	---------------

Sumber: [www.makanponyo.com](http://www.makanponyo.com) (2017)

### 1.1.6 Struktur Organisasi Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung

Berdasarkan data yang didapat dari perusahaan, berikut adalah struktur organisasi dari Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung :



**Gambar 1.2 Struktur Organisasi Rumah Makan Ponyo Cinunuk**

Sumber: Data Internal Perusahaan

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Sektor kuliner menurut CNBC Indonesia memiliki kontribusi besar dalam usaha industri kreatif Indonesia. Sektor ini menyumbang hingga 41,4% dari total kontribusi. Berdasarkan artikel dari Pikiran Rakyat, kota Bandung merupakan kota penghasil berbagai sektor kuliner yang khas dan beragam, oleh sebab itu kota ini dinobatkan menjadi salah satu destinasi wisata kuliner di Indonesia.

Salah satu sektor kuliner di kota Bandung yang telah lama berdiri adalah Rumah Makan Ponyo. Meskipun sudah lama berdiri, Rumah Makan Ponyo masih bisa mempertahankan eksistensinya hingga saat ini dengan ciri khasnya sebagai rumah

makan khas sunda. Rumah Makan Ponyo kini telah memiliki beberapa cabang di daerah Jawa Barat, dan berpusat di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.

Dalam upaya mempertahankan dan mengembangkan bisnisnya, Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung selalu memperhatikan perkembangan karyawan agar lebih baik, seperti memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawannya. Bentuk perhatian dari perusahaan tersebut mendukung terciptanya pemberdayaan sumber daya manusia dalam perusahaan sehingga menumbuhkan rasa nyaman dan loyal pada karyawan. Hal tersebut dilakukan karena peran karyawan sangat penting di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung, sehingga perusahaan perlu menjaga sumber daya manusianya.

Sumber daya manusia dalam setiap organisasi baik bisnis maupun publik adalah sumber daya yang utama, disamping sumber daya yang lainnya. Hal tersebut mengakibatkan manusia menjadi pelaku utama yang akan menggerakkan sumber daya lainnya (Sinambela, 2016:3). Dengan kata lain, berbagai sumber daya yang melimpah ruah jika tidak diikuti dengan kompetensi SDM akan menjadi percuma karena tidak dapat dikelola dan dimanfaatkan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam mengelola sumber daya tersebut, SDM-nya haruslah berkualitas dan menunjukkan kinerja yang baik.

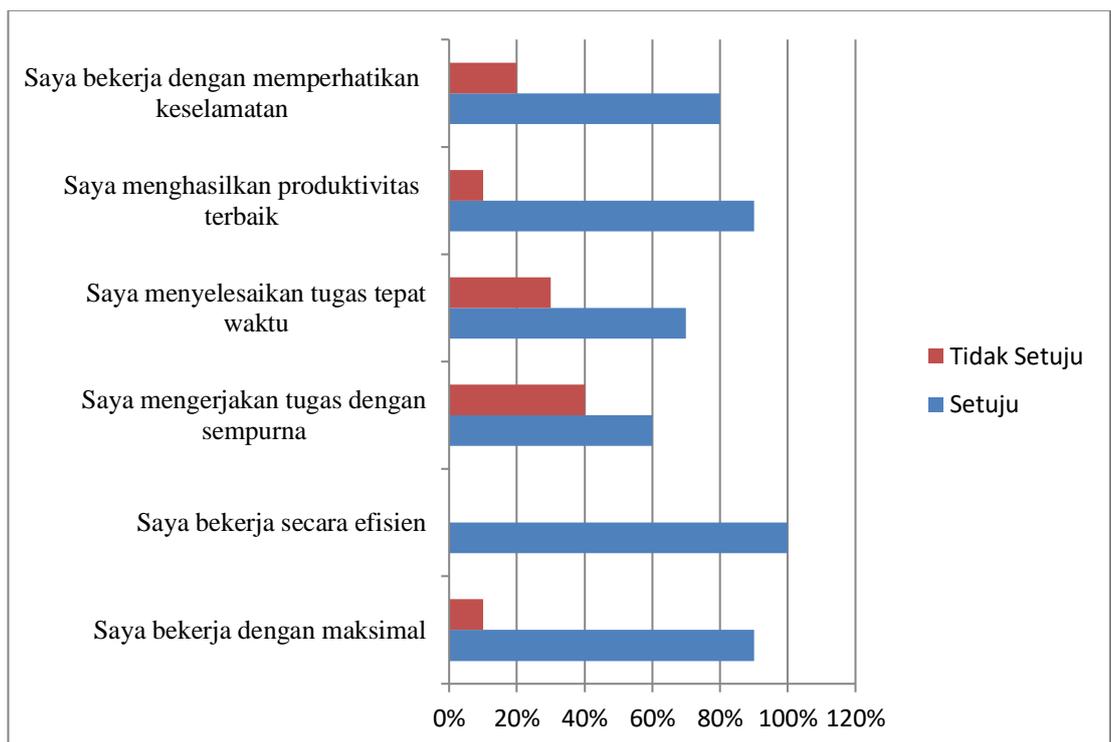
Sinambela et al (2012:5) mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja karyawan sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan menurut Abdullah (2014:3) adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan(bisnis) tentu memiliki tujuan dan membutuhkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan tersebut. Untuk melengkapi data mengenai kinerja karyawan dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara bersama Bapak Aldi selaku ketua divisi Sumber Daya Manusia di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung. Berdasarkan wawancara tersebut, beliau menyebutkan bahwa kinerja karyawan memang belum terlalu maksimal. Selain itu, penulis menyebarkan kuesioner awal kepada karyawan Rumah

Makan Ponyo Cinunuk Bandung. Kuesioner disebarakan kepada karyawan yang berjumlah 10 orang secara acak. Kuesioner awal mengenai kinerja karyawan terdiri atas 6 pernyataan.

Pada pernyataan pertama ada 9 orang menjawab setuju dan 1 orang menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kedua, seluruh responden menjawab setuju. Pernyataan ketiga terdiri dari 6 orang menjawab setuju dan 4 orang menjawab tidak setuju. Pernyataan keempat terdiri dari 7 orang menjawab setuju dan 3 orang menjawab tidak setuju. Pernyataan kelima menghasilkan 9 jawaban setuju dan 1 jawaban tidak setuju. Dan pernyataan terakhir menghasilkan 8 jawaban setuju dan 2 jawaban tidak setuju. Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan hasil tanggapan responden mengenai kuesioner awal kinerja karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung :

**TABEL 1.2**  
**HASIL KUESIONER AWAL KINERJA KARYAWAN RUMAH MAKAN**  
**PONYO CINUNUK BANDUNG**



*Sumber:* Data Olahan Peneliti (2018)

Berdasarkan hasil kuesioner awal mengenai kinerja karyawan di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung dapat dilihat bahwa masih ada responden yang tidak setuju, khususnya pada pernyataan dengan nilai terendah yaitu saya mengerjakan tugas

dengan sempurna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan sesuai dengan pernyataan Bapak Aldi bahwa kinerja karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung belum sempurna. Kinerja yang belum sempurna tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang salah satunya adalah etika kerja.

Menurut Ernawan (2011:104) untuk memiliki SDM yang berkualitas, diperlukan adanya pemberdayaan karyawan seoptimal mungkin, dengan menciptakan lingkungan kerja dimana orang-orang merasa dihargai. Pemberdayaan karyawan yang terintegrasi dengan etika kerja diharapkan akan menimbulkan rasa percaya antar manajer dengan karyawan atau antara atasan dan bawahan, karyawan akan melakukan setiap pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab dan jujur, karena sudah berpatok dengan etika yang telah ditetapkan perusahaan.

Waitley (1985:18) menyatakan bahwa “pemimpin sejati dalam bisnis, dalam komunitas profesional, dalam pendidikan, di pemerintahan, dan di rumah tangga menggunakan keunggulan khusus yang membedakan mereka dari anggota masyarakat lain. Keunggulan itu bukan pada anugerah kelahiran, bukan IQ yang tinggi, atau talenta. Keunggulan para juara adalah etika, bukan bakat”. Etika kerja merupakan rumusan penerapan nilai-nilai etika yang berlaku di lingkungannya, dengan tujuan untuk mengatur tatakrama aktivitas para karyawannya agar tercapai tingkat efisiensi dan produktivitas yang maksimal (Sunyoto, 2016:160).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa perusahaan dapat mendorong karyawannya memiliki etika kerja yang baik. Etika kerja dapat dijadikan alat kontrol sosial oleh perusahaan dan pedoman untuk berperilaku bagi karyawan dalam bekerja agar perusahaan dapat bertahan atau bahkan lebih unggul dalam persaingan bisnis. Dengan adanya etika kerja diharapkan dapat mendorong karyawan untuk menciptakan kinerja yang baik dan berkualitas, sehingga dapat selalu memberikan yang terbaik bagi konsumennya.

Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung memiliki aturan etika kerja sebagai pedoman karyawan untuk menghasilkan kinerja yang terbaik untuk konsumennya maupun perusahaan. Berikut merupakan etika kerja bagi karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung, diantaranya adalah :

- a. Senyum yang tulus dan ikhlas adalah kewajiban.
- b. Sikap tubuh harus tegap dan percaya diri.

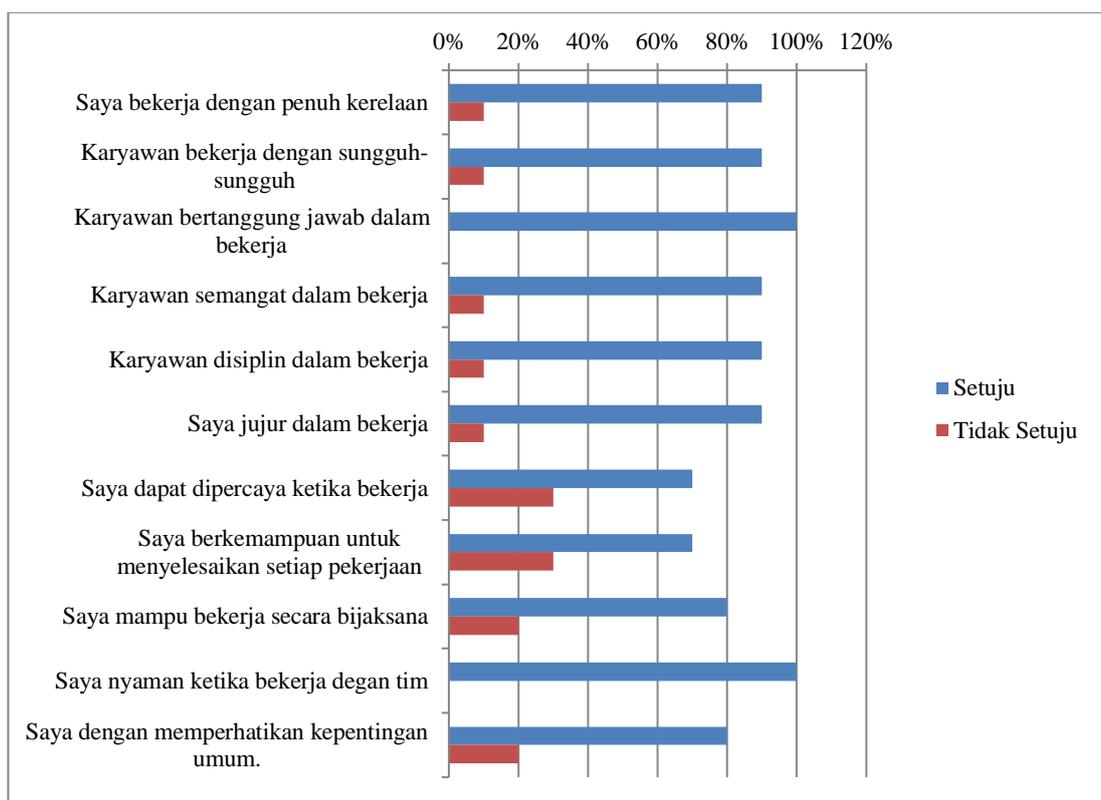
- c. Gunakan komunikasi bahasa Indonesia yang baik dan sopan. Jika menggunakan bahasa Sunda harus menggunakan bahasa Sunda yang halus. Boleh menggunakan bahasa yang santai untuk mencairkan komunikasi dengan tamu.
- d. Pakaian seragam dan kondisi badan harus bersih dan harum. Wajib memakai deodorant dan parfum. Dianjurkan memakai lotion.
- e. Kondisi tangan harus bersih dan harum. Kuku wajib bersih dan dipotong pendek serta menjaga kebersihan dengan sering mencuci tangan.
- f. Rambut harus rapih dan pendek. Dianjurkan memakai gel/minyak rambut.
- g. Jika ada anggota badan yang luka/sakit. Wajib ditutupi sehingga tidak terlihat oleh tamu.
- h. Jika harus menunjukkan sesuatu. Tunjukkan dengan jempol atau dengan kelima jari.
- i. Dilarang mengobrol atau bercanda berlebihan hingga terdengar atau mengganggu tamu.
- j. HP tidak di bawa ketika bekerja. Jika terlihat sedang membuka HP maka dijatuhkan konsekuensi sesuai dengan peraturan perusahaan.
- k. Waiter harus tahu, menu apa saja yang sedang kosong/habis sebelum melayani tamu.
- l. Waiter wajib mengetahui dan hafal seluruh menu.
- m. Jika dalam keadaan idle (tidak sedang memesan/melayani/*clear up*). Posisi waiter harus standby di lokasi yang ditentukan untuk greeting. Posisi greeting adalah di depan gerbang masuk rumah makan.
- n. Seluruh waiter harus bekerja sama dengan baik. Saling membantu pekerjaan satu sama lain.
- o. Lakukan prinsip utama pelayanan. Kontraparenting, manjakan tamu selayaknya anak yang masih kecil.
- p. Dalam proses pelayanan, waiter harus gesit. Dilarang berleha-leha atau menunda pesanan.
- q. Dilarang merokok bagi karyawan di area Rumah Makan Ponyo.

Dari keseluruhan penerapan etika kerja diatas, karyawan Rumah Makan Ponyo sebagian besar sudah memahami dan menerapkan etika kerja tersebut, hal ini dapat diketahui melalui wawancara dengan kepala divisi sumber daya manusia di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung yaitu Bapak Aldi. Namun Bapak Aldi pun

menerangkan bahwa meskipun etika kerja karyawan sudah dipatuhi, pada kenyataannya dari 64 orang karyawan masih ada saja beberapa orang yang melanggar etika kerja yang telah dibuat. Contohnya yaitu larangan penggunaan *handphone* saat jam kerja masih saja dilanggar oleh beberapa karyawan. Selain itu masih ada karyawan yang merokok diam-diam di area kerja yang jelas-jelas hal tersebut tertuang dalam larangan etika kerja di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.

Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner awal mengenai etika kerja kepada karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung. Kuesioner disebarkan kepada karyawan yang berjumlah 10 orang secara acak. Data tersebut disajikan dalam tabel 1.3 dibawah ini :

**TABEL 1.3**  
**HASIL KUESIONER AWAL ETIKA KERJA RUMAH MAKAN PONYO**  
**CINUNUK BANDUNG**



*Sumber:* Data Olahan Peneliti (2018)

Berdasarkan hasil kuesioner diatas dapat dilihat bahwa dari 11 pernyataan kuesioner awal mengenai etika kerja masih ada beberapa responden yang memilih tidak setuju, khususnya pada pernyataan saya dapat dipercaya ketika bekerja dan

saya berkemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masih ada masalah terkait etika kerja yang menyangkut kurangnya kepercayaan dan kemampuan pada karyawan. Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas kinerja karyawan, sehingga berpengaruh juga terhadap tujuan perusahaan.

Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya. Begitu juga di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung, untuk mengetahui perkembangan kinerja karyawan maka dibutuhkan adanya penilaian kinerja. Dikutip dari Handoko (2014:135) bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.

Maka penting adanya penelitian mengenai etika kerja yang diterapkan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung untuk dijadikan bahan evaluasi kinerja karyawan. Dalam jurnal Shara Kaprisa Dewi, Rodhiyah, dan Hari Susanta (2015) menyimpulkan bahwa etika kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT SAI Indonesia Cabang Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa etika kerja merupakan salah satu faktor penentu dalam peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan data dari wawancara dengan Bapak Aldi selaku Ketua Divisi Sumber Daya Manusia Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung dan hasil kuesioner awal yang telah didapatkan sehingga diperoleh data mengenai kondisi kinerja karyawan dan etika kerja, serta uraian diatas yang sejalan dengan Withmore dalam Sinambela (2012:6) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja yang optimum perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Standar tersebut dapat diwujudkan dengan adanya etika kerja. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai etika kerja yang dikaitkan dengan kinerja karyawan, dengan mengadakan penelitian berjudul **“Pengaruh Etika Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung”**.

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka perlu kiranya mengidentifikasi masalah yang timbul. Hal ini bertujuan untuk menyederhanakan

permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas. Masalah-masalah yang diidentifikasi diantaranya adalah :

- a. Bagaimana penerapan etika kerja pada karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung?
- b. Bagaimana kinerja karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung?
- c. Bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada identifikasi masalah yang diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya :

- a. Mengetahui dan menganalisis penerapan etika kerja karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.
- b. Mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.
- c. Mengetahui dan menganalisis pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan dari aspek teoritis dan dari aspek praktis.

##### **a. Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan di bidang sumber daya manusia, khususnya yang terkait dengan etika kerja. Selain itu, bahan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan referensi untuk penelitian berikutnya yang berkenaan dengan etika kerja.

##### **b. Aspek Praktis**

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dalam penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian yang telah dilakukan adalah :

- 1) Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh owner Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

- 2) Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bahwa etika kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi karyawan di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama 7 bulan terhitung sejak bulan Oktober 2017 s.d April 2018. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini di buat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian yang di lakukan dan berisikan tentang sistematika penulisan dan penjelasan ringkas laporan penelitian. Sistematika tersebut sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai obyek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini mengungkapkan dengan jelas dan padat mengenai manajemen sumber daya manusia, etika kerja, dan kinerja karyawan. Bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel) serta teknik analisis data. Pada penelitian ini, alat pengukuran data menggunakan kuesioner.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi dan pembahasan hasil penelitian.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan beberapa kesimpulan hasil analisis penelitian dan saran dari hasil penelitian ini.