

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat beberapa sub yaitu latar: (a) belakang masalah; (b) fokus penelitian; (c) definisi operasional dan lingkup pembahasan; (d) signifikansi penelitian; (e) kerangka penelitian; (f) sistematika penulisan.

A. Latar Belakang Masalah

Pemahaman tentang budaya organisasi sesungguhnya tidak lepas dari konsep dasar tentang budaya itu sendiri, yang merupakan salah satu terminologi yang banyak digunakan dalam bidang antropologi. Dewasa ini, dalam pandangan antropologi sendiri, konsep budaya ternyata telah mengalami pergeseran makna. Dulu orang berpendapat budaya meliputi segala manifestasi dari kehidupan manusia yang berbudi luhur dan yang bersifat rohani, seperti: agama, kesenian, filsafat, ilmu pengetahuan, tata negara dan sebagainya. Tetapi pendapat tersebut sudah sejak lama disingkirkan. Dewasa ini budaya diartikan sebagai manifestasi kehidupan setiap orang dan setiap kelompok orang-orang. Kini budaya dipandang sebagai sesuatu yang lebih dinamis, bukan sesuatu yang kaku dan statis. Budaya tidak diartikan sebagai sebuah kata benda, kini lebih dimaknai sebagai sebuah kata kerja yang dihubungkan dengan kegiatan manusia.¹

Budaya telah menjadi konsep penting dalam memahami masyarakat dan kelompok manusia untuk waktu yang panjang. Budaya dalam arti antropologi dan

¹ Akhmad Sudrajad , 2008. “*Budaya Organisasi di Sekolah*” akhmadsudrajad.wordpress.com/2008/01/27/budaya-organisasi-di-sekolah/

sejarah adalah inti dari kelompok atau masyarakat yang berbeda mengenai cara para anggotanya saling berinteraksi dengan orang luar serta bagaimana mereka menyelesaikan apa yang dilakukannya.

Menurut definisi budaya, budaya itu sukar dipahami, karena tidak berwujud, implisit, dan dianggap sudah semestinya atau baku. Definisi lain menyebutkan budaya adalah sejumlah pemahaman penting seperti norma, nilai, sikap dan keyakinan yang dimiliki bersama oleh anggota organisasi. Budaya sebagai suatu pola asumsi dasar yang dimiliki bersama yang didapat oleh kelompok ketika memecahkan masalah penyesuaian eksternal dan integrasi internal yang telah berhasil dengan cukup baik untuk dianggap sah sehingga diharapkan untuk diajarkan kepada anggota baru sebagai cara yang tepat untuk menerima, berfikir, dan merasa berhubungan dengan masalah tersebut. Jadi budaya adalah bagaimana organisasi belajar berhubungan dengan lingkungan yang merupakan penggabungan dari asumsi, perilaku, cerita, mitos, ide, metafora, dan ide lain untuk menentukan apa arti bekerja dalam suatu organisasi.²

Edgar H. Schein dalam bukunya “*Organizational Culture and Leadership*” menyebutkan Tiga elemen dasar budaya organisasi yaitu *artifact*, nilai-nilai yang didukung (*espoused values*) dan asumsi yang mendasari (*basic assumption*). *Artifact*, yaitu hal-hal yang ada untuk menentukan budaya dan mengungkapkan apa sebenarnya budaya itu kepada mereka yang memperhatikan budaya, dalam *artifact* termasuk produk, jasa bahkan pola tingkah laku dari anggota sebuah organisasi dan *artifact* ini

² Edgar H. Schein “*Organizational Culture and Leadership*” Published by Jossey-Bass, A Willy Imprint 989 Market Street, San Francisco, CA 94103-1741. Hal. 17-23

menurutnya adalah budaya organisasi tingkat pertama. *Esposured values* adalah alasan yang diberikan oleh sebuah organisasi untuk mendukung caranya melakukan sesuatu dan ini merupakan budaya organisasi tingkat kedua. Budaya organisasi tingkat ketiga, *basic assumption* yaitu keyakinan yang dianggap sudah ada oleh anggota suatu organisasi. *Artifacts*, *esposured values*, dan *basic assumption* membentuk pengertian dasar mengenai budaya organisasi. Sehingga budaya organisasi adalah suatu cara yang biasa atau tradisional untuk berfikir dan melakukan sesuatu, yang sedikit atau banyak dimiliki bersama oleh semua anggota organisasi, yang harus dipelajari oleh anggota baru dan paling sedikit menerima sebagian agar diterima menjadi bagian dari perusahaan.³

Dengan memahami konsep dasar budaya secara umum di atas, selanjutnya kita akan berusaha memahami budaya dalam konteks organisasi atau biasa disebut budaya organisasi (*organizational culture*). Adapun pengertian organisasi di sini lebih diarahkan dalam pengertian organisasi formal. Dalam arti, kerja sama yang terjalin antar anggota memiliki unsur visi dan misi, sumber daya, dasar hukum struktur, dan anatomi yang jelas dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Budaya organisasi adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dalam membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain seperti perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian.

³ Edgar H. Schein (2002) *Ibid*, hal. 25

Kebudayaan mengikat para anggota yang dilingkupi kebudayaan itu untuk berperilaku sesuai dengan budaya yang ada. Apabila pengertian ini ditarik kedalam organisasi, maka apabila seperangkat norma sudah menjadi budaya dalam organisasi, maka anggota organisasi akan bersikap dan bertingkah laku sesuai dengan budaya itu tanpa merasa terpaksa. Apabila budaya itu adalah budaya yang bersifat mengarahkan kepada anggota organisasi untuk kinerja yang baik, maka dapat dipastikan apabila memang semua anggota organisasi sudah menganggap norma itu sebagai budaya, maka ia akan melaksanakannya dengan baik. Akhirnya pelaksanaan budaya itu akan menghasilkan output kinerja yang baik.

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menterjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Nilai kolektif yang melembaga di suatu instansi atau satuan organisasi/kerja yang dilaksanakan dan dibudayakan secara terus menerus disebut *budaya kerja*. Budaya kerja Kementerian Agama dapat digali dari logo Kementerian Agama yang bertuliskan “Ikhlās Beramal”. Budaya kerja Kementerian Agama diharapkan mampu memenuhi tuntutan masyarakat terhadap peran Kementerian Agama dalam pembinaan moral

bangsa. Budaya kerja menekankan pada penyadaran diri dan menyentuh hal yang paling hakiki dan fitri dalam kehidupan aparatur sebagai mahluk yang beragama. Budaya kerja yang memiliki nilai yang relatif konstan, universal dan dapat diterapkan kapan saja, dimana saja, dan untuk siapa saja. Budaya kerja adalah Cara pandang yang didasarkan atas nilai-nilai pandangan hidup yang bermakna yang menjadi sifat, kebiasaan, dan pendorong dalam suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang tercermin dalam sikap menjadi perilaku bekerja yang dibudayakan secara terus-menerus untuk mewujudkan prestasi kerja terbaik.

Kementerian Agama merupakan bagian dari pemerintah Republik Indonesia yang dibentuk untuk meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengamalan ajaran agama kepada seluruh rakyat Indonesia sebagaimana diamanatkan oleh UUD Republik Indonesia 1945 guna mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, demokratis, adil, makmur, dan berakhlak mulia. Namun demikian, persoalan yang dihadapi dalam pembangunan dibidang agama cukup berat karena berkaitan dengan program mewujudkan keadilan dan kemakmuran yang meliputi dimensi lahir, bathin, material, dan spiritual.

Nilai dasar budaya kerja Kementerian Agama adalah “Ikhlas Beramal”. Secara etimologi “ikhlas” berarti murni, tidak tercampur, bersih, jernih, bebas, terhindar dan selamat dari keburukan. Secara terminologi, ikhlas berarti adanya konsistensi dan komitmen perbuatan seseorang dengan alasan mengapa suatu perbuatan dilakukan, yaitu semata-mata untuk Tuhan. Persepsi kerja yang menjadi pijakan budaya kerja aparatur Kementerian Agama terakumulasi dalam tiga hal: *Kerja adalah pelayanan; Kerja*

adalah pemberdayaan; Kerja adalah peneladanan. Ketiga persepsi kerja ini menjadi sumbu yang mengantarkan terwujudnya nilai dasar ‘ikhlas beramal’.⁴

Manusia sebagai aparatur negara merupakan modal sekaligus aset yang berhubungan dengan intelektualitas, kapabilitas, kredibilitas dan profesionalitas yang diperoleh melalui pengembangan bakat, pendidikan, pelatihan, pengalaman dan pembiasaan dalam bekerja. Modal manusia (*human capital*) menjadi faktor kunci dalam kemajuan suatu institusi atau satuan organisasi/kerja, tak seperti sebelumnya yang menjadikan alat-alat produksi dan infrastruktur sebagai faktor terpenting. Pemahaman hakikat manusia sebagai aparatur negara karenanya menjadi suatu hal yang tak terelakkan. Pelibatan manusia sebagai suatu modal (*capital*) pembangunan dalam konteks ini memposisikan manusia sebagai subjek pembangunan yang mampu menerima, mengelola dan mengembangkan amanah kerja dengan baik.

Pemanfaatan potensi dan kompetensi manusia dalam kerja dan menempatkannya sesuai bidang merupakan upaya menghargai posisi manusia sebagai makhluk yang mulia, yang mampu memikul amanah kekhalifahan untuk menebar kemakmuran dan kesejahteraan di muka bumi. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terukur meliputi

⁴Inspektorat Jenderal Kementerian Agama RI. 2009. *Mengembangkan Budaya Kerja Melalui Pengawasan Dengan Pendekatan Agama. (Modul III) Budaya Kerja melalui Pengawasan dengan pendekatan agama di lingkungan Departemen Agama.* Inspektorat Jenderal Kementerian Agama RI. Hal. 66

pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai *performance* (kemampuan kerja) yang ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik di bidang keagamaan yaitu Kantor Kementerian Agama Kota Balikpapan beralamat di Jalan Mayjend D.I. Panjaitan Rt.006 Nomor 1 Kelurahan Gunung Samarinda Kecamatan Balikpapan Utara Kodepos 76125 Telepon (0542) 424558, 739579, 736701 Fax (0542) 419009. Yang Struktur kerja Kementerian Agama Kota Balikpapan Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2002, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kantor Kementerian Agama Kota Balikpapan termasuk dalam golongan Tipologi I-A, terdiri dari: (1) Kepala Kantor Kementerian Agama; (2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha; (3) Kepala Seksi Urusan Agama Islam (Urais); (4) Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah; (5) Kepala Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum

(Mapenda); (6) Kepala Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren (Pekapontren); (7) Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid (Penamas); (8) Penyelenggara Bimbingan Zakat Dan Wakaf .

Sebagai salah satu seksi yang intens berhubungan dengan masyarakat pengguna jasa, Mapenda (madrasah dan pendidikan agama Islam pada sekolah umum) mempunyai tugas dan fungsi: Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang kurikulum, ketenagaan dan kesiswaan, sarana kelembagaan dan ketatausahaan serta supervisi dan evaluasi pada Raudatul Athfal, Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum Tingkat Dasar dan Menengah serta Sekolah Luar Biasa. Sedangkan Seksi Pekapontren (Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren mempunyai tugas dan fungsi: Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang Pendidikan Keagamaan dan Pendidikan Diniyah, Pendidikan Salafiyah, Kerja sama Kelembagaan dan Pengembangan Pondok Pesantren, Pengembangan Santri dan Pelayanan Pondok Pesantren pada Masyarakat, begitu pula dengan Seksi Penamas (Pendidikan Agama Islam Pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid) mempunyai tugas dan fungsi: Melakukan pelayanan dan bimbingan di bidang pendidikan Al Qur'an dan MTQ, penyuluhan dan Lembaga Dakwah, Siaran Tamaddun dan Publikasi Dakwah dan Hari Besar Islam serta Pemberdayaan Masjid. Nama jabatan fungsional bawahan langsung kasi penamas JFK Penyuluh dan JFK Ta'mir Masjid.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa belum tumbuhnya budaya kerja yang maksimal, terlihat penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia

aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari fenomena masih adanya pegawai yang tidak bekerja pada saat jam kerja atau memanfaatkan waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain di luar pekerjaannya. Di samping itu, dilihat dari motivasi kerja pegawai, tampak masih rendahnya motivasi kerja pegawai. Hal ini terlihat dari rendahnya semangat pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini berakibat pada rendahnya kinerja yang dimiliki pegawai yang terlihat dari sering terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan. Masih ada keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain; sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Dari latar belakang masalah tersebut, maka untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi dengan kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan, sebagai salah satu Kantor Pelayanan Pemerintah di bidang keagamaan yaitu Kementerian Agama (dahulu Departemen Agama, disingkat Depag) adalah Kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan agama. Yang mana Kantor Kementerian Agama Kota Balikpapan adalah instansi vertikal Kementerian Agama di Kota Balikpapan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada atasan langsung yaitu Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Timur. Maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tesis dengan judul “Budaya Organisasi dan

Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan (Kajian Terhadap Seksi-seksi yang Terkait pada Pendidikan Agama Islam)”).

B. Fokus Penelitian

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah Budaya Organisasi Dan Kinerja Pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan yang terfokus terhadap Seksi Mapenda, seksi Pekapontren dan seksi Penamas yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi dan kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan?
2. Aspek-aspek budaya apa saja yang mempunyai pengaruh kuat terhadap kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang masalah dan fokus penelitian, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mendeskripsikan budaya organisasi dan kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan khususnya seksi Mapenda, seksi Pekapontren, dan seksi Penamas.
2. Untuk menjelaskan aspek-aspek budaya apa saja yang mempunyai pengaruh kuat terhadap kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan khususnya seksi Mapenda, seksi Pekapontren, dan seksi Penamas.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendatangkan manfaat atau kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Aspek teoretis

Secara teoretis semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna untuk:

- a. Memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu Budaya Organisasi;
- b. Sebagai bahan bacaan dalam rangka memperkaya khazanah ilmu pengetahuan tentang budaya organisasi dan kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan Khususnya Seksi Mapenda, seksi Pekapontren dan Penamas.

2. Aspek praktis

Sedangkan secara praktis semoga penelitian ini berguna:

- a. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran bagi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Timur Khususnya Pemerintah Daerah Kota Balikpapan;
- b. Bagi Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Balikpapan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan berbagai kebijakan terkait dengan kegiatan usaha meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Agama Kota Balikpapan;
- c. Bagi Para Kepala Seksi Mapenda, Seksi Pekapontren, dan Seksi Penamas hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja khususnya para pegawai dalam melaksanakan tugasnya;

- d. Bagi pegawai, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan juga sebagai pedoman untuk meningkatkan kinerja di Kantor Kementerian Agama Kota Balikpapan;
- e. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengadakan penelitian yang sejenis.

E. Definisi Operasional

Definisi operasional yang dikemukakan berikut ini bertujuan untuk memperjelas beberapa istilah yang berkaitan dengan substansi penelitian ini. Istilah yang dimaksud sebagai berikut:

- a. Budaya organisasi adalah sistem atau seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi nilai, keyakinan pengetahuan dan pengalaman kehidupan yang terinternalisasi ke dalam pikiran dan diaktualisasikan dalam sikap, tingkah laku serta perbuatan yang dilakukan oleh setiap anggota dari sebuah organisasi. Variabel budaya diukur melalui indikator : *Sikap (attitude)* dan perilaku (*behavior*) adalah keteraturan perasaan dan pikiran seseorang dan kecenderungan bertindak terhadap aspek lingkungannya. Sikap seseorang tercermin dari kecenderungan perilakunya dalam menghadapi suatu situasi lingkungan yang berhubungan dengannya, seperti orang lain, atasan bawahan maupun lingkungan kerja. Untuk mengukur indikator sikap ini dapat dilihat dari: (1) Perilaku dan sikap seorang aparatur negara dalam menghadapi suatu situasi lingkungan yang berhubungan dengan tugas dan pekerjaannya; (2) Perasaan dan pikiran seseorang dalam bertindak yang berhubungan dengan kewajibannya melakukan tugas-tugas kantor.

- b. Kinerja adalah pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment* dari proses kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan. Indikatornya adalah produktivitas yaitu mengukur tingkat pencapaian hasil (*output*) yang dilaksanakan oleh organisasi yang akan di ukur dengan: (1) Jumlah kegiatan, program, dan kebijakan yang sudah terealisasi dalam kurun waktu satu tahun terakhir; (2) Jumlah kegiatan, program, dan kebijakan yang sudah ditindaklanjuti dalam kurun waktu satu tahun terakhir; (3) Rasio antara *input* dengan *output*.
- c. Kementerian Agama Kota Balikpapan adalah kantor pemerintah yang mempunyai kedudukan, tugas dan fungsi sebagaimana surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2002 : Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota, yang terdapat dalam pasal 81,82 dan pasal 83. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 373 Tahun 2002, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten / Kota, Kantor Departemen Agama Kota Balikpapan termasuk dalam golongan Tipologi I-A, yang terdiri dari: Kepala Kantor Departemen Agama; Kepala Sub Bagian Tata Usaha; Kepala Seksi Urusan Agama Islam; Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah; Kepala Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Umum (Mapenda); Kepala Seksi Pendidikan Keagamaan dan Pondok Pesantren (Pekapontren); Kepala Seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid (Penamas); Penyelenggara Bimbingan Zakat Dan Wakaf.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari enam bab, yang garis besarnya sebagai berikut :

Bab I. Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Defenisi Operasional, dan diakhiri dengan Sistematika Penulisan.

Bab II. Kajian Pustaka. Bab ini menguraikan kerangka teori yang mendukung penelitian yaitu mengenai Budaya Organisasi yang meliputi pengertian, fungsi budaya organisasi. Selain itu juga diuraikan tentang kinerja dan pengukurannya yang meliputi aspek produktivitas, kualitas layanan, resvonsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas

Bab III. Metode Penelitian. Bab ini menguraikan metode yang akan digunakan dalam melakukan penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, responden penelitian, dan teknik analisis data.

Bab IV. Adalah bab yang memuat Paparan Data Penelitian

Bab V. Pembahasan Hasil Penelitian terdiri dari Deskripsi Data Penelitian, Uji Persyaratan Analisis dan Uji Hipotesis.

Bab VI. Penutup. Berisi tentang : simpulan dan saran-saran