

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara kepulauan, terbentang dari Sabang sampai Merauke yang terdiri dari 16.056 (Badan Informasi Geospasial, 2017) pulau dengan total luas wilayah 735.355 mil persegi. Indonesia menempati peringkat keempat dari 10 Negara berpenduduk terbesar di dunia (sekitar 220 jiwa). Negara Kesatuan Republik Indonesia di pisahkan oleh perairan yang luas, yang menjadikan salah satu aspek yang paling penting sebagai penghubung antar pulau adalah transportasi. Transportasi mempunyai peranan yang penting dalam mendukung, menunjang dan mendorong segala aspek kehidupan manusia. Kemajuan dan perkembangan alat pengangkutan (Transportasi) mengakibatkan terjadinya perpindahan barang dan manusia dari satu tempat ke tempat lainnya dengan mudah, tidak ada lagi batasan dalam berat dan volume yang tidak bisa diangkut, manusia tidak membutuhkan waktu sehari-hari maupun berbulan-bulan dalam menempuh perjalanan untuk berpergian. Saat ini manusia mempunyai banyak pilihan dalam memilih moda transportasi yang ingin digunakan salah satunya adalah moda transportasi udara.

Menurut Abbas Salim (2013), transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dimana dalam transportasi terdapat dua unsur penting yaitu:

1. Pemindahan atau pergerakan.
2. Secara fisik tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.

Menurut Abbas Salim (2013) Dalam transportasi terdapat dua kategori penting :

1. Pemindahan bahan-bahan dan hasil produksi dengan menggunakan alat angkut
2. Mengangkut penumpang dari suatu tempat ke tempat lain.

Transportasi udara merupakan sarana transportasi yang dapat menghubungkan wilayah-wilayah dengan karakteristik kepulauan seperti Indonesia dalam waktu yang lebih cepat. Hal yang paling menarik dalam proses menghilangkan masuknya pemerintah dan pembatasan harga pada maskapai penerbangan yang mempengaruhi, khususnya, operator diizinkan untuk melayani rute tertentu (*deregulasi* penerbangan) adalah banyaknya kemudahan dalam mendirikan suatu perusahaan maskapai penerbangan, antara lain tidak harus memiliki pesawat udara. Pesawat terbang merupakan salah satu transportasi udara yang banyak diminati penumpang guna mempercepat perjalanan ke berbagai kota tujuan.

PT. Angkasa Pura 1 adalah sebuah perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitik beratkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Sejarah PT Angkasa Pura I (Persero) - atau dikenal juga dengan Angkasa Pura Airports - sebagai pelopor perusahaan kebandarudaraan secara komersial di Indonesia bermula sejak tahun 1962. Ketika itu Presiden RI Soekarno baru kembali dari Amerika Serikat. Beliau menegaskan keinginannya kepada Menteri Perhubungan dan Menteri Pekerjaan Umum agar lapangan terbang di Indonesia dapat setara dengan lapangan terbang di negara maju.

Tanggal 15 November 1962 terbit Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 33 Tahun 1962 tentang Pendirian Perusahaan Negara (PN) Angkasa Pura Kemayoran. Tugas pokoknya adalah untuk mengelola dan mengusahakan Pelabuhan Udara Kemayoran di Jakarta yang saat itu merupakan satu-satunya bandar udara internasional yang melayani penerbangan dari dan ke luar negeri selain penerbangan domestik.

Setelah melalui masa transisi selama dua tahun, terhitung sejak 20 Februari 1964 PN Angkasa Pura Kemayoran resmi mengambil alih secara penuh aset dan operasional Pelabuhan Udara Kemayoran Jakarta dari Pemerintah RI. Tanggal 20 Februari 1964 itulah yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi perusahaan.

Pada tanggal 17 Mei 1965, berdasarkan PP Nomor 21 tahun 1965 tentang Perubahan dan Tambahan PP Nomor 33 Tahun 1962, PN Angkasa Pura Kemayoran berubah nama menjadi PN Angkasa Pura, dengan maksud untuk lebih membuka kemungkinan mengelola bandar udara lain di wilayah Indonesia.

Secara bertahap, Pelabuhan Udara Ngurah Rai (Denpasar), Pelabuhan Udara Halim Perdanakusumah (Jakarta), Pelabuhan Udara Polonia (Medan), Pelabuhan Udara Juanda (Surabaya), Pelabuhan Udara Sepinggan (Balikpapan), dan Pelabuhan Udara

Hasanuddin (Ujungpandang) kemudian berada dalam pengelolaan PN Angkasa Pura. Selanjutnya, berdasarkan PP Nomor 37 tahun 1974, status badan hukum perusahaan diubah menjadi Perusahaan Umum (Perum).

Dalam rangka pembagian wilayah pengelolaan bandar udara, berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1986 tanggal 19 Mei 1986, nama Perum Angkasa Pura diubah menjadi Perusahaan Umum Angkasa Pura I. Hal ini sejalan dengan dibentuknya Perum Angkasa Pura II yang sebelumnya bernama Perum Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng, secara khusus bertugas untuk mengelola Bandara Soekarno-Hatta Jakarta.

Kemudian, berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 1992, bentuk Perum diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Negara Republik Indonesia sehingga namanya menjadi PT Angkasa Pura I (Persero). Saat ini, Angkasa Pura Airports mengelola 15 (lima belas) bandara di Indonesia, yaitu:

1. Bandara I Gusti Ngurah Rai - Denpasar
2. Bandara Juanda - Surabaya
3. Bandara Sultan Hasanuddin - Makassar
4. Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan - Balikpapan
5. Bandara Frans Kaisiepo - Biak
6. Bandara Sam Ratulangi - Manado
7. Bandara Syamsudin Noor - Banjarmasin
8. Bandara Jenderal Ahmad Yani - Semarang
9. Bandara Adisutjipto - Yogyakarta
10. Bandara Adi Soemarmo - Surakarta
11. Bandara Internasional Lombok - Lombok Tengah
12. Bandara Pattimura - Ambon
13. Bandara El Tari - Kupang
14. Bandara Internasional Yogyakarta - Kulon Progo
15. Bandara Sentani - Jayapura

Selain itu, Angkasa Pura Airports saat ini memiliki 5 (lima) anak perusahaan, yaitu : PT Angkasa Pura Logistik, PT Angkasa Pura Properti, PT Angkasa Pura Suport, PT Angkasa Pura Hotel, dan PT Angkasa Pura Retail.

Menurut Budi Karya Sumadi, Menteri Perhubungan RI 2019 dalam CNBC Indonesia News, Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang

merupakan bandar udara (Bandara) yang di kelola oleh PT. Angkasapura 1 memiliki luas 58.652 m<sup>2</sup> yang dapat menampung 6 juta penumpang pertahun dan perluasan Apron (tempat naik dan turunnya penumpang pesawat udara) hingga 79.087 m<sup>2</sup> yang dapat menampung 2 pesawat berbadan lebar (*wide body*) dan 10 pesawat berbadan ramping (*narrow body*). Pembangunan Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang merupakan bagian dari pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana transportasi baik laut, darat, dan udara. Pembangunan Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani juga akan memperlancar mobilitas arus manusia, barang dan jasa di Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, melalui pembangunan bandara internasional jenderal ahmad yani ini dan penyediaan infrastruktur transportasi lain yang memadai, diharapkan dapat mendorong konektivitas yang pada akhirnya dapat menurunkan biaya transportasi dan logistik. Sehingga dengan demikian dapat meningkatkan daya saing produk dan mempercepat gerak ekonomi (Budi Karya Sumadi, Menteri Perhubungan RI, 2019).

Bandar udara yang melibatkan Sumber Daya Manusia, Fasilitas atau peralatan serta sistem dan prosedur yang memenuhi ketentuan persyaratan atau standar yang berlaku. Sistem pengamanan penerbangan di Indonesia merupakan pedoman umum bagi bandar udara untuk merencanakan dan melaksanakan sistem pengamanan dan keamanan di bandara. Apabila ditinjau dari aspek keamanan bandar udara rentan atas terjadinya gangguan kantibmas, baik dalam bentuk kejahatan maupun bentuk-bentuk gangguan ketertiban lainnya, sehingga pemerintah perlu memberikan perhatian khusus atas pengamanan dan keamanan bandara sehingga dapat terselenggaranya keselamatan penerbangan.

Menurut Sudirman (DKK, 2016) keselamatan adalah suatu system monitoring yang berupa tim atau organisasi di dalam suatu perusahaan penerbangan yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang memonitor kinerja keselamatan dari peranan dan pengoperasian serta memprediksi suatu bahaya, menganalisa resiko dan melakukan tindakan pengurangan resiko tersebut dengan membahas perihal keselamatan secara berkala yang di pimpin oleh Presiden Direktur Perusahaan Penerbangan sebagai pemegang komitmen keselamatan. Keselamatan penerbangan yaitu suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, Bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Menurut Melissa, Dkk (2017) Pengelolaan keselamatan yang efektif memerlukan adanya pemahaman yang sama semua personel penerbangan

terhadap tugas dan tanggung antara pemerintah dan penyedia jasa penerbangan. Karena pengelolaan keselamatan adalah salah satu dari proses manajemen kepada setiap bagian organisasi. Keselamatan didefinisikan sebagai kondisi dimana risiko terjadinya cedera bagi seseorang ataupun risiko terjadinya kerusakan atas sesuatu telah dikurangi dan dipertahankan pada tingkat yang telah ditentukan atau pada tingkat lebih rendah dengan melakukan identifikasi bahaya (hazard) dan proses manajemen risiko secara berkesinambungan.

Dalam Undang-Undang Nomor 01 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Pemerintah telah mempunyai Program Nasional Kemanan Penerbangan Penerbangan Sipil (*National Civil Aviation Security Programme*) yang bertujuan untuk keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan keberlanjutan penerbangan sipil di Indonesia dengan memberikan perlindungan terhadap penumpang, awak pesawat udara, para petugas didarat, masyarakat, dan instalasi dikawasan Bandar udara dari tindakan melawan hukum. Pemerintah memandang perlunya paradigma baru bahwa keselamatan dan keamanan penerbangan merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah, perusahaan penerbangan dan masyarakat pengguna jasa. Menurut Cakrawartya, Dkk (2017) pengaturan keamanan di kawasan bandar udara (bandara) merupakan point penting dalam menghadapi terjadinya tindakan kejahatan yang terjadi dikawasan bandara.

Keselamatan dan keamanan merupakan prioritas utama dalam dunia penerbangan, pemerintah berkomitmen bahwa "*safety is number one*". Sesuai UU Nomor 1 tahun 2009 tentang tujuan penyelenggaraan penerbangan yang tertib, teratur, selamat, aman, nyaman dan harga yang wajar dan menghindari praktik usaha yang tidak sehat (UU Nomor 1 Tahun 2009 pasal 3). Menurut Endang Dwi Agustini dan Harry Yanto Lumban Batu (2016) Penyelenggara transportasi udara tidak dapat dilepas dari pertumbuhan ekonomi masyarakat pengguna jasa transportasi udara yang dilayani dan juga kecenderungan perkembangan ekonomi global.sejalan dengan pertumbuhan ekonomi nasional yang semakin membaik, peran pemerintah yang semula sebagai penyedia jasa dan pelaku kegiatan ekonomi, akan berubah peran menjadi sebagai regulator. Sebagai regulator, pemerintah hanya bertugas menerbitkan berbagai aturan, melaksanakan sertifikasi dan melakukan pengawasan guna menjamin terselenggaranya transportasi udara yang memenuhi standar keselamatan penerbangan.

Berdasarkan fungsi pengawasan penerbangan dan keselamatan penerbangan maka pemerintah Negara Republik Indonesia mengeluarkan UU No 1 Tahun 2009

Pasal 2 Ayat 1 Tentang Penerbangan, yang mengatur seluruh penerbangan di Indonesia mulai dari standar keamanan dan keselamatan sebuah pesawat terbang, standar keamanan dan keselamatan sebuah bandara sipil, serta tata cara pemeriksaan keamanan didalam sebuah bandara sipil penerapan UU di perjelas pula berbagai aturan-aturan lain seperti peraturan presiden (PP No. 3 tahun 2001), Keputusan Menteri Perhubungan Udara (KM 09 TAHUN 2010), juga dengan beberapa surat keputusan Dirjen Perhubungan Udara antara lain seperti SKEP/2765/VIII/2010 tentang tata cara pemeriksaan keamanan, dengan di dukung beberapa aturan tersebut, mengingat betapa pentingnya keselamatan penerbangan khususnya dan sebuah bandara pada umumnya. Sangat penting pula dari kesadaran masyarakat untuk turut mendukung dan mematuhi aturan-aturan tersebut. Sehingga sebuah penerbangan dan bandara udara dengan aman, nyaman, efisien sehingga dapat pula membantu pertumbuhan ekonomi di daerah. Masalah yang dihadapi bandara Ahmad Yani Semarang saat ini adalah rendahnya fungsi pengawasan dan keselamatan penerbangan dalam mencapai suatu tujuan pengawasan yang baik maka pentingnya sebuah pengawasan yang baik dari pihak pemerintah sesuai dengan UU No 1 Tahun 2009 Pasal 2 Ayat 1 Tentang Penerbangan sudah jelas memberikan instruksi terkait dengan fungsi pengawasan dan penerbangan dan keselamatan penerbangan namun pengawasan (controlling) bandara belum dimaksimalkan dengan baik salah satunya di bandara Ahmad Yani Semarang. Sesuai temuan data obserfasi peneliti di lokasi penelitian bandara memiliki berbagai persoalan dalam hal pengawasan penerbagan diantaranya manajemen dan infrastruktur penunjang keselamatan penerbangan di bandara kao belum memenuhi standar penerbagan nasional hal ini dapat dilihat dari sebagian besar alat penunjang keamanan yang masih belum diperbahui dan terkadang mengalami permasalahan.

Istilah budaya keselamatan pertama kali digunakan dalam laporan IAEA dari kecelakaan nuklir Chernobyl tahun 1986. Sejak saat itu, istilah budaya keselamatan telah diterima dan digunakan secara luas. Budaya keselamatan adalah nilai abadi dan menempatkan prioritas pekerja dan keselamatan publik di setiap tingkatan dalam organisasi. Hal ini mengacu pada sejauh mana individu dan kelompok akan berkomitmen untuk tanggung jawab pribadi untuk keselamatan, bertindak untuk melestarikan, meningkatkan dan mengkomunikasikan masalah keamanan, berusaha untuk aktif belajar, beradaptasi dan memodifikasi (baik individu maupun organisasi). Menurut IG. P. Mastra, Dkk (2017) adanya Budaya Keselamatan (Safety Culture) perusahaan yang kondusif terhadap peningkatan keselaatan mendorong komunikasi.

Menurut W. Prasuad, Dkk (2017) Budaya organisasi mengacu pada nilai, norma, kepercayaan, dan praktek-praktek yang mengatur bagaimana fungsi organisasi dalam pengelolaan keselamatan. Sampai saat pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang, Budaya keselamatan juga diterapkan sebagai wujud keseriusan dalam meningkatkan keselamatan penerbangan, namun bukan berarti hal ini tidak mempunyai kendala dalam menjalankannya, ada beberapa masalah yang ditemukan yaitu masih adanya penumpang yang menyalakan Handphone (HP) pada saat memasuki Apron (tempat parkir pesawat), padahal aturan yang sebenarnya siapapun dilarang menghidupkan alat elektronik pada saat memasuki Apron karena akan mengganggu system control dan kendali pesawat udara, mengganggu jaringan komunikasi antara pilot dengan menara kontrol (ATC). Hal ini tentunya tidak terlepas dari tanggung jawab petugas Apron untuk mengingatkan, namun masih saja tetap dibiarkan atau tidak mau ditegur.

Yualinadan Suhana (dalam Juniantara dan Riana, 2015) kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh seseorang dalam mengambil pekerjaan dibandingkan dengan standar kerja yang telah ditentukan dan disepakati sebelumnya. Viswesvaran dan Ones (dalam Juniantara dan Riana, 2015) menunjukkan bahwa kinerja karyawan merupakan perilaku, tindakan dan hasil yang dapat diukur dimana karyawan terikat atau yang dilakukan karyawan yang berkontribusi pada tujuan organisasi dan berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja merupakan suatu hasil pencapaian kerja dari karyawan terhadap suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan mengerjakan secara benar dan sesuai dengan prosedur kerja yang sudah ditetapkan organisasi atau perusahaan. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil dari pembentukan suatu organisasi terhadap karyawan sehingga dapat bekerja dengan maksimal dan memiliki integritas yang tinggi dalam menyelesaikan suatu tugas yang timpakan kepadanya.

Keselamatan penerbangan bukan hanya dilihat dari sisi udara saja namun dari sisi darat keselamatan penumpang perlu diperhiungkan. Saat pesawat memasuki apron (area parkir pesawat) ini keselamatan ratusan penumpang pesawat berada ditangan *Apron Movement Control (AMC)* atau Unit petugas pengawas/pengatur kegiatan area apron. *Apron Movement Control (AMC)*, adalah suatu unit yg bertugas mengawasi dan mengatur segala kegiatan di Apron dari penempatan (parkir) pesawat, mengawasi proses bongkar muat barang di pesawat, mengawasi proses pengisian bahan bakar pesawat, pergerakan kendaraan di Apron, ketertiban para petugas yg melakukan

kegiatan di darat (apron), dan sampai masalah perijinan kendaraan yg beroperasi di Apron. Apron adalah bagian dari bandar udara yang digunakan sebagai tempat parkir pesawat terbang. Selain untuk parkir, pelataran pesawat digunakan untuk mengisi bahan bakar, menurunkan penumpang, dan mengisi penumpang pesawat terbang. Pelataran pesawat berada pada sisi udara (*air side*) yang langsung bersinggungan dengan bangunan terminal, dan juga dihubungkan dengan jalan rayap (*taxiway*) yang menuju ke landas pacu. Semua diatur dalam regulasi yg dikeluarkan oleh regulator dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Namun terkadang kesalahan justru lebih sering dilakukan oleh petugas yang bekerja pada area apron ,salah satu contohnya masih ada petugas bagian bagian ground handling yang mengendarai kendaraan pengangkut barang dengan kecepatan tinggi pada area apron. Selain itu masih ada petugas *Apron Movement Control (AMC)* yang masih belum memahami parking stand yang harus kosong dan terisi pada waktu tertentu, petugas juga harus cermat mengamati pergerakan opron disisi udara. Permasalahan lain yang ditemui peneliti berdasarkan survei terdahulu yaitu adanya ketentuan perusahaan yang memberatkan karyawan, pengendalian resiko, dan monitoring kerja yang masih kurang maksimal sehingga masih terjadi pelanggaran atau kesalah pada petugas yang beroperasi pada area apron, serta masih kurangnya rasa ingin menaati tata tertib yang akan mengurangi budaya kerja yang baik. Kemudian timbul pemikiran bagaimana agara semua faktor tersebut dapat berjalan dengan baik serta saling berkesinambungan sehingga mempengaruhi keselamatan penerbangan.

Oleh sebab itu dari latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengambil judul :

**“Analisis Faktor Pengawasan, Budaya Keselamatan dan Kinerja Petugas Yang Mempengaruhi Keselamatan Penerbangan Pada PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang ”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor Pengawasan berpengaruh terhadap keselamatan penerbangan pada PT. Angkasa Pura 1 Cabang Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang?

2. Apakah faktor Budaya Keselamatan berpengaruh terhadap keselamatan penerbangan pada PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang ?
3. Apakah Faktor Kinerja Petugas berpengaruh terhadap keselamatan penerbangan pada PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menganalisis pengaruh Pengawasan terhadap keselamatan penerbangan di Apron pada PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
2. Untuk menganalisis pengaruh Budaya Keselamatan terhadap keselamatan penerbangan di Apron pada PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kinerja Petugas terhadap Keselamatan penerbangan di Apron pada PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi UNIMAR “AMNI” Semarang  
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.
2. Bagi PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang  
Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan serta meningkatkan sistem keamanan dan keselamatan penerbangan.
3. Bagi Penulis  
Penelitian ini digunakan sebagai cara untuk menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama proses pembelajaran dibangku kuliah dan megaplikasikan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan, menambah pengalaman serta pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada bidang transportasi dan juga berguna untuk menguji teori tentang pengelolaan kemanan penerbangan terhadap keselamatan penerbangan.
4. Bagi Pembaca  
Kegunaan atau manfaat bagi pembaca yaitu dapat menjadikan sumber bahan referensi serta menambah wawasan bagi pembaca.

#### **1.4. Sistematika Penelitian**

Untuk memberikan gambaran secara jelas tentang penelitian yang akan dilakukan, dibuatlah suatu sistematika penelitian penulisan yang berisi informasi mengenai hal-hal yang akan di bahas tiap-tiap bab:

##### **Bab 1 Pendahuluan**

Membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

##### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini menjelaskan tentang pengertian pengawasan, budaya keselamatan, kinerja petugas, keselamatan penerbangan, penelitian terdahulu, hipotesis serta kerangka pemikiran teoritis.

##### **Bab 3 Penelitian**

Dalam bab ini menjelaskan tentang populasi dan sampel, variable dan indikator penelitian, metode pengumpulan data, dan teknik analisis.

##### **Bab 4 Hasil dan Pembahasan**

Merupakan bab yang menguraikan gambaran umum, obyek penelitian, responden penelitian, dan analisis data.

##### **Bab 5 Penutup**

Merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran yang di dasarkan atas hasil penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**