

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Gaya kepemimpinan memainkan peran krusial dalam mempengaruhi berbagai aspek dalam sebuah organisasi, termasuk moral, kepuasan kerja, keamanan, dan tingkat prestasi keseluruhan. Kepemimpinan yang efektif memiliki kemampuan untuk memotivasi dan mengarahkan karyawan, yang berdampak positif pada motivasi mereka dan meningkatkan kualitas kehidupan kerja. Keterampilan pemimpin dalam memberikan arahan yang jelas serta bimbingan yang tepat adalah kunci untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Jika organisasi dapat mengidentifikasi dan menerapkan kualitas-kualitas kepemimpinan yang efektif, maka mereka akan lebih mampu memilih pemimpin yang kompeten dan menerapkan teknik-teknik kepemimpinan yang terbukti meningkatkan kinerja organisasi.

Gaya kepemimpinan memainkan peran sentral dalam keberhasilan seorang pemimpin dalam memengaruhi perilaku pengikutnya sangat bergantung pada gaya kepemimpinan yang diterapkan. Gaya kepemimpinan memberikan gambaran dan pendekatan yang digunakan pemimpin untuk memberikan motivasi, bimbingan, dan mengelola anggota timnya. Pemimpin yang efektif dapat memengaruhi perilaku pengikutnya dengan mengadopsi pendekatan kepemimpinan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik kelompok adalah hal yang penting. Pendekatan ini bisa beragam, mulai dari gaya otoriter yang memberikan arahan tegas dan keputusan sentral, hingga gaya partisipatif yang melibatkan pengikut dalam proses pengambilan keputusan. Gaya kepemimpinan yang adaptif dan sesuai dengan situasi akan lebih berhasil dalam mengarahkan dan memotivasi pengikut untuk mencapai tujuan bersama.

Keberhasilan dalam memengaruhi perilaku pengikut juga berkaitan dengan kemampuan pemimpin untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, serta memberikan umpan balik dan penghargaan yang tepat. Apabila gaya kepemimpinan diterapkan dengan tepat, maka seorang pemimpin dapat menaikkan kinerja, kepuasan kerja, dan komitmen pengikut, yang pada akhirnya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Kekuasaan sering kali digunakan sebagai landasan oleh seorang pemimpin untuk memengaruhi individu atau kelompok. Namun, pada hakikatnya, pengaruh lebih merupakan suatu transaksi sosial daripada sekadar penggunaan kekuasaan. Proses mempengaruhi melibatkan penyesuaian antara harapan pemimpin dan harapan pengikut, sehingga mempengaruhi tidak selalu bergantung pada kekuasaan yang dimiliki pemimpin. Kepemimpinan sering dipandang sebagai seni dalam memberikan pengaruh terhadap individu yang lain. Dengan demikian, pemimpin yang sukses adalah mereka yang dapat memanfaatkan teknik pengaruh dengan cara yang lebih strategis dan adaptif, bukan hanya bergantung pada otoritas formal mereka.

Di tengah persaingan bisnis yang ketat di Indonesia saat ini, lembaga harus mampu menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang tinggi untuk bersaing. Banyak pelaku bisnis yang saling berebut nasabah, dan sebagai akibatnya, lembaga dituntut untuk membangun dan meningkatkan pelayanan mereka. Barthos menjelaskan bahwa salah satu faktor kunci keberhasilan lembaga adalah sumber daya manusia. SDM memainkan peran penting dalam seluruh proses operasional lembaga, dari perencanaan hingga evaluasi. Kemampuan untuk memanfaatkan potensi sumber daya manusia secara optimal adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan lembaga.

Sumber daya manusia di dalam lembaga memiliki peranan krusial dalam menjalankan aktivitas dan mencapai tujuan lembaga. Potensi yang dimiliki oleh tenaga kerja harus dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk menghasilkan keluaran yang optimal dan memenuhi tujuan lembaga. Dengan demikian, lembaga harus mengutamakan pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan mencapai hasil yang diinginkan. Pemanfaatan potensi karyawan yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat kemampuan lembaga dalam bersaing di pasar.

Pelanggan umumnya mengharapkan kualitas pelayanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka. Maka dari itu, lembaga atau badan usaha perlu memiliki kualitas pelayanan yang unggul dan membedakan diri dari pesaing. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan dasar

nasabah tetapi juga melibatkan karakteristik yang membedakan layanan dari yang ditawarkan oleh pesaing. Dengan menawarkan kualitas pelayanan yang berbeda dan lebih baik, lembaga yang mereka bisa membentuk nilai tambah bagi konsumen dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Dalam hal ini, pemimpin yang efektif harus mampu memahami dan mengelola berbagai aspek dari kualitas pelayanan. Ini termasuk menerapkan teknik-teknik kepemimpinan yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dan memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan yang tinggi sering kali mencerminkan efektivitas kepemimpinan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi karyawan. Kepemimpinan yang baik berkontribusi pada pencapaian standar pelayanan yang tinggi, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan tidak hanya melibatkan aspek teknis tetapi juga interaksi interpersonal antara pemberi layanan dan penerima layanan. Gaya kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi cara karyawan berinteraksi dengan nasabah dan memberikan pelayanan. Pemimpin yang dapat menunjukkan empati, komunikasi yang baik, dan dukungan kepada karyawan akan menciptakan suasana yang positif di tempat kerja, yang pada gilirannya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Selain itu, pemimpin harus mengembangkan keterampilan dalam mengelola umpan balik dari nasabah dan karyawan. Umpan balik yang konstruktif dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan proses operasional. Pemimpin yang terbuka terhadap umpan balik dan mampu mengimplementasikan perubahan berdasarkan informasi tersebut akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Di setiap organisasi, termasuk sektor transportasi, seorang pemimpin sangat bergantung pada pegawai yang terampil dan cepat dalam menyelesaikan tugas mereka. Karyawan yang efektif membantu pemimpin dalam mencapai tujuan unit mereka dan memastikan bahwa semua tugas dilakukan dengan baik. Pemimpin menginginkan pegawai yang tidak hanya memenuhi ekspektasi tetapi juga turut andil secara baik terhadap pencapaian tujuan organisasi. Ini berarti pemimpin wajib

membentuk tim yang kompeten dan memotivasi mereka untuk mencapai standar kinerja yang tinggi. Karyawan yang termotivasi dan terampil adalah aset berharga bagi organisasi karena mereka memainkan peran penting dalam pencapaian tujuan dan keberhasilan unit kerja.

Suatu organisasi ialah bentuk kerja sama antara dua orang atau lebih yang bertujuan mencapai hasil tertentu. Keberhasilan organisasi diukur dari seberapa efektif tujuan tersebut dapat dicapai. Efektivitas mencakup skill organisasi untuk memperoleh tujuan dengan mempergunakan sumber daya secara optimal. Ini berarti efektivitas tidak hanya bergantung pada pencapaian tujuan tetapi juga pada ketepatan waktu dan efisiensi penggunaan sumber daya. Dengan kata lain, efektivitas mengukur seberapa baik sebuah organisasi dalam meraih sasaran yang telah ditetapkan dan seberapa baik sumber daya dialokasikan untuk mencapai sasaran tersebut.

Layanan jasa merujuk pada penyediaan aktivitas atau tindakan yang tidak bisa dilihat secara langsung dari satu individu kepada individu lainnya. Umumnya, layanan diciptakan dan dinikmati secara bersamaan, dan hasil dari layanan tersebut sangat tergantung pada interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dalam hal ini, mutu pelayanan menjadi sangat krusial karena memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara langsung. Menurut Undang-Undang No. 42 Tahun 2009 Pasal 1, layanan diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang berlandaskan pada perjanjian atau tindakan hukum yang menghasilkan produk, fasilitas, kemudahan, atau hak untuk dipergunakan. Ini mencakup layanan yang dilakukan untuk menghasilkan produk sesuai dengan pesanan atau permintaan, dengan bahan dan instruksi dari pemesan.

Transportasi ialah proses memindahkan barang dan manusia dari satu tempat ke tempat lain. Ini adalah aktivitas yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan manusia melalui perubahan lokasi geografis barang dan orang, yang menghasilkan transaksi. Transportasi mencakup pemindahan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya menggunakan alat transportasi yang menggunakan tenaga manusia, hewan (seperti sapi, kerbau, kuda), atau mesin. Konsep dasar transportasi mencakup perjalanan dari titik asal (origin) ke titik tujuan (destination). Aktivitas

transportasi tidak hanya mencakup pergerakan barang dan manusia secara statis, tetapi juga terus mengalami perbaikan dan kemajuan yang beriringan dengan perkembangan teknologi. Oleh karena itu, transportasi selalu diupayakan untuk ditingkatkan dan diperbaiki demi mencapai efisiensi yang lebih optimal. Transportasi berfungsi sebagai alat yang sangat krusial dan strategis dalam memperlancar kegiatan ekonomi, memperkuat persatuan dan kesatuan, serta memengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat dan negara (Nur Khaerat Nur, 2021).

Menurut Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan No. 14 Tahun 1992, transportasi didefinisikan sebagai proses perpindahan orang dan/atau barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya menggunakan berbagai jenis kendaraan, baik yang bermotor maupun tidak bermotor. Definisi ini mencakup seluruh aspek perpindahan yang melibatkan kendaraan yang digunakan dalam kegiatan transportasi, termasuk baik kendaraan roda empat seperti mobil, maupun kendaraan roda dua seperti sepeda. Tujuan utama dari sistem transportasi adalah untuk menciptakan suatu lalu lintas dan angkutan jalan yang tidak hanya selamat dan aman tetapi juga cepat, tertib, nyaman, dan efisien. Untuk mencapai tujuan ini, penting bahwa sistem transportasi dirancang dan dikelola dengan baik, memperhatikan berbagai aspek seperti peraturan lalu lintas, kondisi jalan, serta keselamatan kendaraan dan pengendara. Agar sistem transportasi dapat berfungsi sesuai harapan, diperlukan pengaturan yang ketat dan pemantauan rutin. Semua aktivitas transportasi harus memenuhi standar keselamatan yang ditetapkan serta efisiensi operasional. Pengaturan yang baik mencakup penyusunan kebijakan, peraturan, dan prosedur yang mendukung kelancaran dan keamanan lalu lintas, sehingga transportasi dapat beroperasi dengan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Lalu lintas dan transportasi jalan di negara ini dikelola dan dipantau oleh pihak berwenang untuk memastikan bahwa sistem transportasi berfungsi sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan warga. Pihak berwenang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua aktivitas terkait dengan layanan transportasi dapat dinikmati oleh seluruh pengguna layanan. Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dalam mengevaluasi mutu layanan yang disediakan. Warga pengguna layanan perlu diberikan kesempatan untuk mengevaluasi

performa transportasi umum secara objektif dan terukur untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang diinginkan tercapai.

Supaya dapat memperoleh kualitas pelayanan yang baik, perusahaan transportasi harus menjalankan peran dan tugasnya dengan baik. Ini termasuk memotivasi karyawan dan berkomunikasi secara efektif untuk memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan tidak ada perbedaan dalam perlakuan. Karyawan yang merasa dihargai akan lebih cenderung untuk memberikan kinerja terbaik mereka. Selain itu, sikap profesional dari setiap elemen dalam perusahaan transportasi sangat penting. Sikap profesional ini membantu dalam mengontrol kegiatan karyawan dan memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Kalla Transport, sebagai salah satu anak perusahaan dari Kalla Group, beroperasi di sektor transportasi dengan fokus pada penyediaan layanan transportasi yang berkualitas. Sejak didirikan pada tahun 2003 sebagai PT Sarana Utama, perusahaan ini telah mengalami pertumbuhan pesat, berganti nama menjadi PT Bumi Jasa Utama pada tahun 2004, dan mengakuisisi berbagai bisnis seperti PDC Toyota dan Cahaya Bone. Pada tahun 2007, Kalla Transport mulai menjalin kerjasama dengan pelanggan besar seperti Toyota Astra Motor (TAM), yang mempercepat perkembangan bisnis transportasinya.

Seiring dengan perkembangan pesat Kalla Transport, perusahaan ini terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Pada tahun 2019, Kalla Transport memperluas cakupan bisnisnya melalui sinergi dengan Kalla Group dalam integrasi bisnis transportasi dan logistik. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan transportasi serta memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Kalla Transport berkomitmen untuk menghadirkan solusi transportasi.

**Tabel Recap Customer Perpanjangan Kontrak 2025 Kalla Transport**

<b>Nama Customer</b>	<b>Jumlah Kendaraan</b>
Perumda Air Minum Jaya Direktorat Umum	1 unit
Satuan Polisi Pamong Praja - Pangandaran	3 unit

Kementerian ESDM - Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung	3 unit
Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya	1 unit
PT. Bumi Karsa	1 unit
PT. Bukaka Teknik Utama	10 unit
Universitas Islam Negeri (UIN) Salatiga	8 unit
PT. Mas Arya Indonesia	1 unit
PT. Jasa Marga Tollroad Operator	5 unit
PT. Bumi Hijau Motor	1 unit
PT. Aerotrans Services Indonesia	10 unit
<b>Jumlah</b>	<b>44 unit</b>

**Sumber** : Kalla Transport 2024

Berdasarkan data yang diberikan, dapat diuraikan jumlah kendaraan yang disewa oleh berbagai instansi dan perusahaan dalam kontrak sewa yang telah tercantum. Total ada 68 kendaraan yang tercatat dalam daftar tersebut. Kendaraan-kendaraan tersebut disewa oleh sejumlah entitas, termasuk lembaga pemerintah, perusahaan swasta, dan institusi pendidikan. Beberapa instansi seperti PT. Bukaka Teknik Utama dan PT. Aerotrans Services Indonesia menyewa banyak kendaraan, sementara beberapa instansi lainnya hanya menyewa satu atau dua kendaraan.

Meskipun ada sejumlah besar kendaraan yang disewakan, data tersebut juga menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang disewa oleh setiap pelanggan cukup rendah jika dilihat dari total keseluruhan. Hal ini mencerminkan adanya potensi belum maksimalnya pelayanan jasa transportasi yang ditawarkan. Misalnya, PT. Bukaka Teknik Utama menyewa 9 unit Kijang Innova 2.4 Venturer A/T dalam satu periode kontrak, namun sewa dalam jumlah besar ini tidak menunjukkan keberhasilan pelayanan jasa transportasi secara menyeluruh jika dibandingkan dengan total jumlah kendaraan yang dimiliki oleh perusahaan.

Dari data yang diambil, beberapa perusahaan dan instansi menyewa kendaraan dalam jumlah besar namun jumlah ini masih berada di bawah standar optimal yang diharapkan dalam industri jasa transportasi outsourcing. Berdasarkan informasi yang dihimpun dari perusahaan terkait, angka kasar pelayanan sewa outsourcing di perusahaan tersebut masih berada di bawah target, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas

pelayanan agar dapat menjangkau lebih banyak pelanggan. Rendahnya jumlah kendaraan yang disewa ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti ketidaksesuaian antara layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan pelanggan, persaingan yang ketat, atau kurangnya promosi dan strategi pemasaran yang efektif. Hal ini menjadi isu penting yang perlu diteliti lebih lanjut dalam rangka mengidentifikasi kendala yang ada dan merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan jasa transportasi perusahaan.

Gaya kepemimpinan yang baik tidak hanya mempengaruhi motivasi karyawan tetapi juga dapat menciptakan citra positif terkait kualitas pelayanan perusahaan. Pemimpin yang efektif mampu membangun hubungan yang baik dengan karyawan, yang pada gilirannya akan tercermin dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ketika pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan yang memotivasi dan mendukung, ini akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwasannya kepemimpinan mempunyai pengaruh kuat terhadap kualitas pelayanan. Temuan dari Marlina (2023), Lina (2022), dan Harlie (2012) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif tidak hanya memotivasi karyawan tetapi juga memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan. Ini mencerminkan pentingnya peran pemimpin dalam membentuk dan meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan.

Untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan yang optimal, perusahaan transportasi harus secara aktif memotivasi karyawan dan menjaga komunikasi yang efektif. Motivasi ini penting agar para pegawai merasa dihargai dan tidak merasakan adanya perbedaan dalam perlakuan mereka. Dengan adanya motivasi yang tepat, karyawan akan lebih termotivasi untuk melakukan tugas mereka dengan penuh dedikasi, berkontribusi pada kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Selain motivasi, profesionalisme setiap elemen dalam perusahaan juga sangat penting. Sikap profesional membantu dalam memastikan bahwa semua aktivitas operasional berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan yang baik dan sikap profesional dari setiap pegawai akan mendukung

tercapainya standar pelayanan yang diinginkan dan menjaga agar perusahaan tetap berada di jalur yang benar dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Penelitian ini menjadi penting karena kualitas pelayanan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan, khususnya dalam sektor jasa transportasi. Dalam konteks ini, gaya kepemimpinan memegang peranan vital dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian standar pelayanan yang tinggi. Oleh karena itu, memahami sejauh mana gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pelanggan tidak hanya memberikan wawasan teoretis, tetapi juga menawarkan panduan praktis bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan tentang bagaimana gaya kepemimpinan dapat dioptimalkan untuk mendorong peningkatan kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan keberlanjutan perusahaan.

Sehubungan dengan latar belakang tersebut, penulis mengangkat judul penelitian **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Pelayanan Jasa Transportasi)”**.

## **1.2 Tujuan**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kepemimpinan karyawan memengaruhi kualitas layanan pelanggan di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami berbagai aspek kepemimpinan yang dapat berdampak pada mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, serta bagaimana hubungan antara kepemimpinan yang efektif dan kepuasan pelanggan dapat tercermin dalam konteks layanan transportasi. Dengan begitu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai strategi kepemimpinan yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan, pada gilirannya, meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini merujuk pada “Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pelanggan jasa transportasi”.

### 1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Penelitian

Adapun waktu dan tempat pelaksanaan penelitian sebagai berikut:

Waktu : 01 Maret 2024 – 31 Maret 2024

Tempat Pelaksanaan : PT BJU (Kalla Transport)

### 1.5 Jadwal Kegiatan (Timeline)

**Tabel 1 Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Maret	April				Mei				Juni				Juli	
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Tahap Persiapan Penelitian															
	a. Pengajuan Surat Ke Perusahaan															
2	Tahap Pelaksanaan															
	a. Pengumpulan Data															
	b. Analisis Data															
3	Penyusunan Laporan Penelitian															

### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan mengakses keseluruhan isi penelitian dalam skripsi ini, diperlukan sistematika sebagai kerangka atau pedoman penulisan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, disajikan pengantar untuk penulisan penelitian skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teori maupun praktik, serta sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini, dibahas mengenai berbagai hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan atau memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, bab ini juga memaparkan teori-teori yang digunakan untuk menyusun kerangka teori penelitian. Oleh karena itu, bab ini mencakup tinjauan hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, dan kerangka pemikiran.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, peneliti akan membahas metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengembangkan data dan informasi dalam penelitian. Hal ini mencakup pendekatan penelitian yang dipilih, penentuan informan untuk mendapatkan data dan informasi, teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, serta teknik pengolahan dan analisis data yang akan diterapkan. Selain itu, lokasi dan jadwal pelaksanaan penelitian juga akan dijelaskan.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, penulis menyajikan hasil analisis mendalam terhadap masalah yang menjadi fokus penelitian. Bab ini mencakup gambaran umum lokasi penelitian, hasil yang diperoleh, serta pembahasan mendalam mengenai temuan-temuan penelitian tersebut

**BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diuraikan oleh penulis. Selain itu, pada bagian akhir bab ini juga terdapat Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Dokumentasi Penelitian, dan Biodata Penulis.

