

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penyediaan pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu keharusan bagi pemerintah, dimana pemerintah merupakan akses bagi masyarakat untuk pemenuhan kebutuhan yang pada hakikatnya pemerintah bekerja untuk membantu masyarakat. Dewasa ini negara kita dihadapkan dengan banyaknya tingkat pengangguran. Dilansir dari [kompasiana.com](http://kompasiana.com) bahwa meningkatnya jumlah penduduk tidak dibarengi dengan tersedianya lapangan kerja yang memadai.<sup>1</sup> Banyak masyarakat usia kerja yang masih kesusahan dalam pekerjaan mereka, ditambah lagi dengan banyaknya lulusan anak-anak sekolah menengah yang semakin membludak. Hal ini menjadi PR penting bagi pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang ada. Oleh karena itu pemerintah perlu menggalakkan sistem pelayanan yang baik dengan tujuan dapat memberikan apa yang diperlukan oleh masyarakat.

Menurut Kotler pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.<sup>2</sup> Dapat dikatakan pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan

---

<sup>1</sup> Ananta Krisetya, “Kesenjangan Sosial di Masyarakat Indonesia” dalam [http://www.kompasiana.com/anantatk/kesenjangan-sosial-di-masyarakat-indonesia\\_54f919e6a33311f9028b4794](http://www.kompasiana.com/anantatk/kesenjangan-sosial-di-masyarakat-indonesia_54f919e6a33311f9028b4794) diakses pada tanggal 28 September 2017 pukul 06:51

<sup>2</sup> Fandy Tjipto dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 11

kebutuhan atau penyediaan segala sesuatu yang dapat berupa barang maupun jasa. Dalam proses pelayanan, masyarakat menuntut akan kecepatan, ketepatan dan kenyamanan atau bisa dikatakan pelayanan yang diberikan haruslah berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Kepuasan ialah sebuah kesesuaian yang dirasakan seseorang sebelum dan sesudah adanya aktifitas transaksi.

Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan sebagai pelayanan optimal dengan memberikan segala sesuatu yang terbaik dari yang tersedia. Menurut Hessel Nogi S. dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Publik* menyatakan bahwa terdapat empat macam pelayanan yang dapat memberikan efek kepuasan, yaitu dengan bertingkah laku yang sopan, ramah, waktu penyampaian yang tepat serta menyampaikan sesuatu dengan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun selain empat hal tersebut juga terdapat poin lain yang dapat menunjang kepuasan seperti *responsibilitas* dimana pelanggan tidak perlu banyak mengulang serta memberikan akses yang memadai agar tidak terjadi kesenjangan dalam pemberian pelayanan. Salah satu sifat berbisnis yang ditunjukkan oleh Rasulullah adalah bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*).<sup>3</sup> Rasulullah bersabda bahwa salah satu ciri orang beriman adalah mudah bersahabat dengan orang lain dan sebaliknya. Selain itu juga memberikan kemudahan kepada orang yang kesulitan.

---

<sup>3</sup> Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan Pustaka, 2008), hal. 75

Sebagai pihak pemerintah yang memberikan bantuan jasa kepada masyarakat juga harus dapat bekerja dengan baik. Setiap melakukan pekerjaan harus didasari dengan sikap yang baik, jujur dan amanah dengan didasari keimanan. Selain bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat, bekerja juga merupakan suatu bentuk ibadah kita kepada Allah SWT. Dengan semangat kerja yang didasarkan dengan keimanan maka akan mendorong untuk menyelesaikan setiap tugas sebagai tanggungjawab yang patut diselesaikan dan menghasilkan sesuatu yang berkualitas sekaligus memberikan dampak kepuasan. Seperti yang termuat dalam QS. at Taubah ayat 105

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَاِلٰى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ  
فِيْنَيْتِكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*“Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS. at Taubah :105)<sup>4</sup>*

Dinas Tenaga Kerja merupakan salah satu instansi pemerintah yang menjadi jembatan bagi masyarakat dalam melakukan proses yang berhubungan dengan ketenagakerjaan. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar, merupakan fasilitator bagi masyarakat Kabupaten Blitar untuk mendapatkan pelayanan ketenagakerjaan. Pekerjaan merupakan sesuatu yang vital bagi seluruh masyarakat. Di dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 27 ayat (2) yang menyatakan bahwa tiap-tiap warga negara

---

<sup>4</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Transliterasi Arab-Latin) Model Perbasis*, (Semarang: CV. Asy Syifa', 2001), hal. 539

berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dimana seluruh masyarakat di negara ini memiliki hak dan kesempatan dalam memperoleh pekerjaan yang layak. Pekerjaan yang layak inilah yang akan bisa membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan kondisi seperti itu maka pemerintah perlu memberikan kebijakan dan pemahaman atau perhatiannya dalam hal ketenagakerjaan sebagai upaya untuk penyediaan lapangan pekerjaan maupun pemerataan kesempatan kerja.

Bekerja merupakan suatu kewajiban bagi umat muslim. Bagi seorang muslim, bekerja merupakan suatu upaya sungguh-sungguh dengan mengerahkan seluruh asset dan zikirnya untuk mengaktualisasikan atau menampakkan arti dirinya sebagai hamba Allah yang menundukkan dunia, serta menempatkan dirinya sebagai bagian dari masyarakat.<sup>5</sup> Bekerja bagi umat Islam tentu tidak hanya dilandasi oleh tujuan-tujuan yang bersifat duniawi saja , lebih dari itu bekerja adalah utuk beribadah. Secara umum tujuan yang ingin dicapai melalui kerja yaitu untuk memenuhi kebutuhan sehari hari dan keluarga serta memenuhi ibadah dan kepentingan sosial.<sup>6</sup> Seperti yang termuat dalam QS al Jumuah ayat 10 yang menganjurkan untuk bekerja.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا  
لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

---

<sup>5</sup> Idri, *Hadis Ekonomi Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hal. 293

<sup>6</sup>Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 73

*"Maka apabila shalat telah selesai dikerjakan, bertebaranlah kamu sekalian di muka bumi dan carilah rezeki karunia Allah". (QS.Al Jumu'ah : 10)*<sup>7</sup>

Tantangan yang dihadapi oleh bidang ketenagakerjaan ini berkaitan dengan masalah kependudukan, yang mencakup tinggi rendahnya pengangguran, keadaan perekonomian maupun besarnya peluang atau kesempatan kerja. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar ini merupakan salah satu instansi yang ditunjuk oleh pemerintah untuk menjembatani masalah-masalah tersebut dengan kata lain Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar memiliki tanggung jawab terhadap hal yang berkaitan dengan kependudukan dan ketengakerjaan. Khususnya bagi tenaga calon pekerja yang ingin atau akan bekerja di luar negeri harus melalui prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga ketika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dapat atasi dan dibantu oleh pemerintah.

Terbukti pada saat Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar menginformasikan lowongan pekerjaan tersebut dan membuka tes awal, tidak sampai 20 anak yang datang dalam tes awal tersebut. Jika dilihat, lowongan yang disediakan itu cukup memadai bagi anak-anak lulusan sekolah menengah. Hal ini tentunya menjadi masalah tersendiri, mengapa dengan adanya kesempatan kerja bagi para pemuda ini tidak begitu bisa menarik minat anak-anak untuk bekerja, apakah kelengkapan informasi kurang memadai ataukah para lulusan sekolah menengah ini masih ingin menikmati masa-masa bebas. Petugas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten

---

<sup>7</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Transliterasi Arab-Latin) Model Perbasis*, (Semarang: CV. Asy Syifa', 2001), hal. 1489

Blitar selalu berupaya memberikan yang terbaik untuk masyarakat agar memiliki pekerjaan yang sesuai.

**Tabel 01**  
**Pencapaian Kinerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Tahun 2016**

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
1	2	3	4	5
1	Meningkatnya kualitas pelayanan administrasi perkantoran	Prosentase ketercukupan administrasi perkantoran dan sarana prasarana	100%	100 %
2	Meningkatnya tata kelola organisasi yang akuntabel dan professional	Prosentase pemenuhan kinerja berdasarkan perjanjian kinerja	80%	57,14 %
		Prosentase pemenuhan dokumen perencanaan, pelaporan kinerja dan keuangan	95%	100 %
3	Meningkatnya keterampilan / kompetensi dan produktivitas tenaga kerja	Prosentase peserta pelatihan yang lulus uji kompetensi	80%	97,5 %
4	Meningkatnya penempatan dan perluasan kesempatan kerja	Prosentase lowongan kerja yang terpenuhi	80%	77,59 %
		Prosentase peserta pelatihan kewirausahaan yang berhasil membentuk wirausaha baru (WUB)	0 %	-
5	Meningkatnya kondusifitas hubungan industrial dan kesejahteraan pekerja	Prosentase kasus hubungan industrial yang dilaporkan dan ditindaklanjuti	100%	100 %
		Prosentase perusahaan yang menerapkan UMK	70%	25 %

**Tabel 01**  
**Pencapaian Kinerja Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Tahun 2016**

<b>No</b>	<b>Sasaran Strategis</b>	<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Meningkatnya animo masyarakat untuk mengikuti program transmigrasi	Jumlah masyarakat yang mendaftar transmigrasi	65 KK	63 KK

*Sumber : Dokumen Resmi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar*

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa indikator yang mampu melampaui target dan ada beberapa yang kurang memenuhi dari target yang ditetapkan. Dilihat dari prosentase kecukupan administrasi perkantoran dan sarana prasarana, pemenuhan dokumen pelaporan kinerja dan keuangan serta peserta pelatihan yang lulus uji kompetensi mengalami kenaikan dari target yang ditetapkan. Hal ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak yang terkait di dalamnya. Untuk Prosentase peserta pelatihan kewirausahaan yang berhasil membentuk wirausaha baru (WUB) pada tahun 2016 ditetapkan target 0%, karena pada tahun 2016 kegiatan pelatihan berbasis wirausaha baru dilaksanakan, sehingga belum bisa dilakukan pengukuran terhadap peserta pelatihan yang berhasil membentuk wirausaha baru (WUB).

Dari sisi pemenuhan kinerja berdasarkan perjanjian kerja, lowongan kinerja yang dipenuhi, perusahaan yang menerapkan UMK dan jumlah masyarakat yang mendaftar transmigrasi mengalami penurunan dari target yang ditetapkan. Ada beberapa faktor yang menjadikan prosentase tersebut menurun yakni belum terpenuhinya kualifikasi tenaga

kerja yang dibutuhkan sehingga lowongan kinerja belum terpenuhi secara optimal dan perlu diadakan pelatihan-pelatihan untuk menunjang kemampuan kinerja. Di kabupaten Blitar pada umumnya perusahaan kecil dan menengah masih mempekerjakan tenaga kerja di bawah 7 jam sehari dan bahkan musiman sehingga perusahaan yang menerapkan UMK masih sedikit.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar berperan aktif dalam membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan masyarakat dan dengan kepuasan tersebut akan meningkatkan kualitas layanan jasa di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Pelayanan yang baik merupakan hal penting seperti yang tercantum dalam QS. Ali Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَفَضُّوا مِنْ  
حَوْلِكَ.....

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka.... “<sup>8</sup>*

Sejalan dengan hal di atas maka pemerintah perlu mengoptimalkan pelayanan dengan berbasis syariah untuk lebih memberikan kepuasan dan layanan terbaik bagi masyarakat. Seperti sikap memberikan senyum, salam dan sapa yang biasa dilakukan oleh seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar. Dengan adanya penerapan nilai-nilai syariah diharapkan mampu memberikan benteng dalam melakukan pekerjaan dengan baik dan

---

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Transliterasi Arab-Latin) Model Perbasis*, (Semarang: CV. Asy Syifa', 2001), hal. 183

memberikan pelayanan yang bermutu dan maksimal kepada masyarakat serta membiasakan diri atau menanamkan sifat-sifat mulia sejalan dengan ajaran Islam.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mengambil judul **“Optimalisasi Pelayanan Pendaftaran Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar Menurut Perspektif Islam”** sebagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar kebutuhan dan kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dalam rangka memperluas kesempatan kerja khususnya pada masyarakat Kabupaten Blitar.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka fokus penelitian yang diambil adalah

1. Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar di tinjau dari perspektif Islam?

## **C. Tujuan Penelitian**

Menjawab rumusan masalah yang ada, maka tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan yang diterapkan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui sistem pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar di tinjau dari perspektif Islam.

#### **D. Batasan Masalah**

Batasan masalah sangat penting dalam suatu penelitian untuk mendekatkan pada pokok permasalahannya. Tujuan dari batasan masalah ini supaya tidak terjadi kerancuan atau penyimpangan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Ruang lingkung penelitian ini adalah pada bagian pelayanan dalam urusan pendaftaran pencari kerja. Peneliti memfokuskan pada sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar dalam membantu masyarakat.

a) Pembatasan daerah penelitian

Agar penelitian terhadap masalah yang sudah ditetapkan terarah dan tidak keluar jalur maka daerah penelitian perlu di batasi. Daerah yang menjadi tempat penelitian adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar yang beralamat di Jalan Imam Bonjol No 7 Blitar.

b) Pembatasan masalah penelitian

Dengan berbagai keterbatasan peneliti membatasi ruang lingkup dan pembahasan penelitian. Masalah pokok yang diteliti adalah tentang sistem pelayanan pendaftaran pencari kerja yang diterapkan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar secara optimal.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat yang bersifat teoritis dan manfaat yang bersifat praktis :

1. Penelitian ini memiliki manfaat teoritis. Manfaat teoritis memberikan penambahan ilmu. Penambahan ilmu dapat berupa pembentukan teori baru sehingga akan bermanfaat untuk peneliti selanjutnya sebagai bahan pertimbangan atau sebagai sumber pembelajaran
2. Penelitian ini memiliki manfaat praktis. Manfaat praktis digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, memprediksi dan juga mengendalikan suatu gejala.
  - a. Manfaat bagi praktisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu tambahan pemikiran bagi lembaga kedinasan untuk meningkatkan sistem pelayanan yang ada
  - b. Manfaat bagi akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait optimalisasi pelayanan pendaftaran pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar
  - c. Manfaat bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian yang sejenis. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi tentang optimalisasi pelayanan pendaftaran pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar
  - d. Manfaat bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan sumber ilmu pengetahuan mengenai gambaran optimalisasi

pelayanan pendaftaran pencari kerja yang ada di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Blitar.

## F. Penegasan Istilah

### 1. Konseptual

Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya) sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.<sup>9</sup>

Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masya-rakat.<sup>10</sup> Sedangkan pelayanan berbasis syariah adalah suatu pelayanan yang memiliki karakteristik jujur, bertanggungjawab, tidak menipu, rendah hati dan tidak melupakan akhirat.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> <http://kbbi.web.id> diakses pada tanggal 16 Oktober 2017 pukul 20.47

<sup>10</sup> Angga Riskhi Rumantiya Kusuma, dkk., *Pelayanan Pemberian Kartu Tanda Pencari Kerja (Ak-1) Di Kantor Dinas Sosial, Tenaga Kerja, Dan Transmigrasi (Dinsosnakertrans) Kabupaten Madiun*, hal. 3

<sup>11</sup> Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah*, Volume 10, Nomor 2, Desember 2014

Pencari kerja adalah seseorang yang tidak bekerja dan sedang mencari pekerjaan, dan belum tentu siap untuk bekerja.<sup>12</sup> Pencari kerja dalam Islam di artikan sebagai seseorang yang ingin bekerja secara sungguh-sungguh, sepenuh hati dan jujur, mencari rizki dengan cara yang halal.<sup>13</sup>

## 2. Operasional

Optimaliasasi merupakan segala upaya yang kita lakukan untuk memberikan sesuatu atau tindakan yang terbaik yang kita miliki dengan tujuan dapat memberikan rasa puas kepada orang lain yang berinteraksi dengan kita, sedangkan pelayanan merupakan tindakan membantu orang lain dalam memnuhi kebutuhannya baik dengan imbalan maupun tanpa imbalan.

Pelayanan merupakan suatu bentuk bantuan berupa jasa yang diberikan kepada orang lain dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan akan menciptakan rasa kepuasan untuk seseorang yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan berbasis syariah merupakan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai islami seperti bersifat jujur, medah hati, bertanggung jawab dan tidak merugikan orang lain.

Pencari kerja merupakan orang atau sekelompok orang yang belum mendapatkan pekerjaan dan masih mencari pekerjaan. Pencari kerja di tinjau dari sudut pandang Islam adalah orang yang sedang mencari

---

<sup>12</sup> Bambang Widjanjanta, dkk., *Ekonomi dan Akuntansi: Mengasah Kemampuan Ekonomi*, (Bandung: CV Citra Praya, 2010), hal. 12

<sup>13</sup> Thohir Luth, *Antara Perut & Etos Kerja Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hal. 40

pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan cara yang sesuai dengan syariat Islam.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab yang didalamnya terdapat sub bab. Sistematika skripsi sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan gambaran singkat pembahasan yang ada didalam penelitian ini. Unsur-unsur dalam bab pendahuluan ini adalah latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang kerangka teori, konsep-konsep perihal manajemen publik, pelayanan, pencari kerja, optimalisasi, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir teoritis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, serta tahap-tahap penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bab ini memuat tentang paparan data dan temuan penelitian yang didapatkan dari hasil penelitian lapangan yang di lakukan baik dari hasil

wawancara, observasi maupun dari dokumen-dokumen yang bersangkutan.

#### BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan tentang temuan-temuan penelitian terhadap teori-teori yang sudah ada dan dari penelitian terdahulu serta interpretasi yang ada di lapangan.

#### BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran-saran yang ditujukan peneliti kepada berbagai pihak yang berkepentingan terhadap obyek penelitian.