

BAB 1

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi merupakan institusi yang memiliki peran penting dalam peningkatan sumber daya manusia yang unggul, berkualitas dan memiliki kemampuan yang bersaing dalam bidangnya. Hal ini dapat terwujud karena didukung dengan proses belajar dan mengajar serta adanya fasilitas penunjang pendidikan yang salah satunya yaitu perpustakaan. Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu penunjang kegiatan pendidikan dan penelitian yang memiliki peran dan tugas pokok dalam menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan dengan para pemustakanya. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 1 tentang Perpustakaan bahwa “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka”. Untuk itu, berkembangnya perpustakaan memiliki pengaruh penting terhadap kualitas pendidikan intistusi yang dinaunginya.

Sebagai pusat sumber informasi perpustakaan tidak hanya terbatas pada gedung dan buku namun memiliki tugas dan fungsi dalam mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan, mendokumentasikan dan mendistribusikan informasi kepada pemustaka baik dalam bentuk tercetak maupun dalam bentuk digital. Perpustakaan erat kaitannya dengan pelayanan, karena segala aktivitas yang dilakukan di perpustakaan berbentuk pelayanan dan berorientasi pada kepuasan pemustaka. Kebutuhan dan kepuasan pemustaka menjadi hal yang harus dipenuhi dalam mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas., sehingga tujuan penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi ini sejalan dengan fungsi Tri Dhama Perguruan Tinggi.

Risya Rahmi Maulida, **2013 HUBUNGAN SISTEM UNGGAH MANDIRI KARYA ILMIAH MAHASISWA DENGAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu**

Sebagaimana dipaparkan oleh Sulisty-Basuki (2014, hlm.51) mengenai perpustakaan perguruan tinggi yaitu :

Perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi di

Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat) maka perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi.

Dalam perkembangan informasi, selain memenuhi sumber-sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka, dalam proses pelayanan perpustakaan juga harus memperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang digunakannya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Pasal 14 ayat (1) yaitu "Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka". Perpustakaan merupakan wahana rujukan dan pengembangan karya-karya ilmiah bagi para pencari ilmu, yang beriringan dengan adanya penerapan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bentuk optimalisasi pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan para pemustakanya.

Seiring dengan perkembangan, penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, maka diperlukan sebuah pengelolaan informasi dan ilmu pengetahuan yang praktis dan otomatis, agar ilmu pengetahuan yang dihasilkan lebih luas, cepat dan tepat diterima oleh sasaran atau pemanfaatnya. Sebagaimana Mubasyaroh (2016, hlm. 83) menyatakan bahwa "Untuk meningkatkan layanan perpustakaan bagi para pengguna (*user*), diantaranya adalah meningkatkan koleksi, layanan, sarana prasarana dengan memanfaatkan teknologi terkini, serta menyediakan layanan dan akses ke sumber informasi bagi pengunjung informasi". ini bermaksud bahwa dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, manajemen perpustakaan juga harus ditingkatkan khususnya dalam bidang teknologi informasi dan akses informasi. Oleh karena itu, untuk menunjang hal tersebut di dalam sebuah perpustakaan diterapkan konsep *knowledge management* dimana konsep tersebut merupakan sebuah proses yang mengelola pemanfaatan informasi dan pengetahuan, dimana informasi dari data yang telah diproses selanjutnya dapat diinterpretasikan.

Dengan adanya konsep *knowledge management* pada perpustakaan diharapkan dapat ditingkatkan kinerja serta proses manajemen perpustakaan, menjadikan yang sulit menjadi mudah sebagaimana konsep perpustakaan digital. Dari hal tersebut data

yang ada dapat diolah menjadi informasi yang menghasilkan suatu pengetahuan untuk dibagikan pada suatu sistem dan berbentuk digital, dimana sistem informasi merupakan pendukung terrealisasinya konsep *knowledge management* ini. Realisasinya yaitu teknologi dalam bentuk *web-site* perpustakaan pada berbagai aktivitas yang dapat diakses siapapun, kapanpun dan dimanapun, sehingga dalam perjalanannya dapat memudahkan pemustaka untuk mengakses pengetahuan dan informasi yang dibutuhkan.

Dalam hal ini perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang melahirkan pengetahuan-pengetahuan mutakhir berupa *local content*. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan lembaga yang menjadi jembatan dalam mendistribusikan informasi *local content* tersebut kepada para pemanfaat informasi/khalayak. Fenomena ini menunjukkan perlunya perpustakaan berbasis teknologi, sebagai inovasi terhadap layanan perpustakaan yang memanfaatkan dan menerapkan teknologi kedalam manajemen perpustakaannya.

Pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan mengakses artikel jurnal ilmiah dalam bentuk digital khususnya karya ilmiah *local content* pada perpustakaan ini dikenal dengan istilah *open access* (OA). Menurut pendit (2008, hlm. 192) "*open access* merujuk pada aneka literatur digital yang tersedia secara terpasang (*online*), gratis (*free of charge*) dan terbebas dari semua ikatan atau hambatan hak cipta atau lisensi". Hal ini mengarah kepada suatu penyedia dokumen/berkas informasi dimana setiap dokumen ataupun berkas ini tersedia untuk siapa saja yang dapat mengakses tanpa hambatan biaya atau perizinan.

Pendistribusian sumber-sumber informasi perpustakaan dengan menyediakan informasi secara terbuka atau *open access* (OA) ini merupakan salah satu media atau cara suatu lembaga melakukan penyebaran informasi agar pengetahuan dan informasi yang dimilikinya dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara luas. Sesuai dengan anjuran pemerintah yang mendukung mengenai *open access* terhadap karya ilmiah suatu *Institutional Repository* (IR) ini diantaranya terdapat pada surat edaran Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud RI Nomor 152/E/T/2012 tentang Publikasi Karya Ilmiah. Selain itu terdapat juga surat edaran Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud RI Nomor 2050/E/T/2011 tentang Kebijakan Unggah Karya Ilmiah dan Jurnal, dan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di

Perguruan Tinggi sebagai pendukung perpustakaan dalam mendorong seluruh sivitas akademika untuk mengunggah dan menerbitkan karyanya agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Unggah mandiri merupakan tren layanan baru di Perpustakaan Perguruan Tinggi yang implementasinya dilakukan melalui sebuah sistem dan seyogianya memerlukan acuan baku yang jelas. Acuan tersebut berupa *Standard Oprating Prosedure* (SOP) yang memiliki aturan ataupun kebijakan bagi pihak perpustakaan maupun pemustaka. Termasuk didalamnya mengenai HAKI (Hak Atas Kekayaan Intelektual) atau plagiasi dalam hal mengunggah dan penerbitan karya ilmiah-intelektual pada sistem informasi perpustakaan atau pada IR (Pujiastuti, 2017). Untuk mendukung proses unggah mandiri ini diperlukan kompetensi profesional pustakawan serta teknologi informasi yang memadai agar proses unggah mandiri berjalan lancar.

Dalam proses unggah mandiri ini pemustaka dapat melakukannya dimanapun dan kapanpun dengan mengakses sistem unggah mandiri melalui web menggunakan jaringan Internet. Hanya saja perlu diperhatikan mengenai karya ilmiah yang akan diunggah karena harus sesuai dengan format yang ditetapkan oleh perpustakaan. Selain itu pemustaka juga harus memenuhi beberapa persyaratan sebelum melakukan unggah mandiri khususnya mahasiswa aktif dan memiliki akun email instansi yang menaungi serta tidak memiliki pinjaman buku dan denda di perpustakaan. Terdapat 2 tahap penting dalam sistem unggah mandiri ini yaitu tahap persiapan dan tahap pengunggahan dimana tahap ini disesuaikan dengan kebijakan yang berlaku di perpustakaan.

Perpustakaan *Telkom University* yang terletak di Gedung Manterawu Lantai 5 Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang dalam pelaksanaan operasionalnya menerapkan konsep perpustakaan berbasis teknologi. Perpustakaan ini memiliki sistem informasi manajemen perpustakaan yang dibangun sendiri dan diberi nama *Open Library*. Sistem informasi *Open Library* merupakan salah satu bentuk implementasi konsep *knowledge management* yang tentu dibuat dengan fitur-fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan dan pemustaka. Salah satu fitur yang terdapat pada *Open Library* ini adalah *Knowledge Management Systems-Unggah Mandiri Local Content*.

Knowledge Managemenet System merupakan layanan *open access* (OA) untuk mengunggah riset/karya ilmiah/thesis/skripsi/tugas akhir dan laporan magang secara mandiri oleh pemustakanya atau dikenal dengan sistem unggah mandiri. *Open Library* ini merupakan sarana untuk menampung seluruh submisi karya ilmiah dari mahasiswa, dosen, dan juga pegawai melalui proses pemeriksaan, persetujuan (*approval*) dan *reviewer* team *expert* KBK (Kelompok Bidang Keahlian) dan dosen pembimbing melalui pengunggahan dokumen secara mandiri sesuai kategori karya ilmiah tersebut hingga akhirnya diverifikasi dan diterima (*Open Library Member Survival Guide*, 2014). Sistem layanan unggah mandiri pada perpustakaan *Telkom University* ini diimplementasikan sejak tahun 2014 sebagai penunjang kegiatan perpustakaan dalam menghimpun, mengorganisasikan dan mendistribusikan informasi dan pengetahuan.

Kegiatan unggah mandiri ini, pada umumnya banyak dilakukan pada saat penyerahan karya akhir mahasiswa sebagai syarat pembuatan surat keterangan bebas pinjam perpustakaan (SKBP) yang ditujukan sebagai syarat kelulusan untuk kegiatan wisuda. Hal ini bertujuan agar penyelenggaraan layanan ini dapat dilakukan secara efisien dan efektif baik bagi pemustaka maupun bagi perpustakaan. Namun, disamping kecanggihan sistem yang digunakan dan kemudahan aksesibilitasnya, berdasarkan pengalaman dan pengamatan peneliti dalam melakukan pelayanan ini, ditemukan berbagai kendala yang dialami oleh mahasiswa. Kendala tersebut terjadi pada mahasiswa ketika proses penyerahan karya akhir skripsi dan tesis secara mandiri sehingga muncul beberapa persepsi dari mahasiswa yang bertumpu bukan pada kemudahan tapi kesulitan dan ketidaknyamanan.

Berbagai kendala dialami mahasiswa seperti ketidaktahuan mahasiswa melakukan unggah mandiri karena tidak membaca panduan dan persyaratan. Selain itu kesalahan persepsi antara mahasiswa dan verifikator, kesalahan pengunggahan *file*, kesalahan dalam memahami instruksi pada laman antarmuka sistem, hingga kesulitan meminta *approval* dosen pembimbing. Hal ini tentu berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan baik dari sisi pustakawan maupun sistem terhadap pemustakanya.

Penelitian sebelumnya terkait dengan sistem unggah mandiri ini dilakukan Dewi Nurhastuti, Haryanta dan Nining Indaryani pada tahun 2016 dengan judul Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Layanan Unggah Mandiri Karya Akhir Mahasiswa (UMKAM) di Perpustakaan UGM. Penelitian ini dilakukan karena banyaknya mahasiswa-mahasiswi yang masih memiliki kendala terkait dengan penyerahan karya akhir mahasiswa pada sistem unggah mandiri yang dimiliki perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan model analisis *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai model yang paling berpengaruh dan banyak digunakan untuk melihat penerimaan penggunaan sistem informasi untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Dimana hasil dari penelitian ini yaitu bahwa sistem UMKAM: mudah dipahami, mudah dan dapat dipelajari, serta mudah digunakan ketika mahasiswa mengetahui apa yang diperlukan dan cara melakukan unggah mandiri pada sistem unggah mandiri..

Penelitian terkait lainnya yaitu penelitian yang dilakukan Yanuar Yoga Prasetyawan tahun 2010 mengenai Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler. Penelitian ini diambil karena menurut hasil observasi awal peneliti, sistem informasi perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro terkadang tidak akurat dan lambat dalam memperbaharui pangkalan datanya. Hal tersebut akan sangat berpengaruh pada kualitas proses layanan yang diberikan bagi pemustaka. Mereka akan merasa tidak puas dengan layanan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana sistem informasi perpustakaan diukur berdasarkan desain program, sistem navigasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas program serta dimensi yang terdapat pada metode SERVQUAL dalam mengukur kualitas layanan/jasa. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan ini, diperlukan pengembangan dan pembaruan sistem informasi perpustakaan serta peningkatan dimensi layanan yang berkualitas, meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan/ kepastian, empati/ kepedulian, dan berwujud/ada bukti fisik.

Berdasarkan hasil telaah peneliti terkait sistem informasi perpustakaan, peneliti tertarik dan bermaksud untuk mengkajinya lebih lanjut melalui sebuah penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian dilakukan pada Perpustakaan *Telkom University* yang memiliki sistem informasi perpustakaan terintegrasi yang dinamakan *Open Library/OpenLib*, dimana salah satu keunggulannya yaitu terdapat fitur sistem unggah mandiri untuk mengorganisir karya ilmiah dalam melakukan pengunggahan secara mandiri oleh mahasiswanya dengan prosedur tertentu dan layanan tersendiri. Sistem unggah mandiri sebagai bagian dari sistem informasi perpustakaan yang memiliki sistem layanan tersendiri, merupakan salah satu variabel yang menentukan tercapainya kepuasan dan loyalitas mahasiswa terhadap pemanfaatan perpustakaan di masa yang akan datang. Hal ini tentu berhubungan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Untuk itu, berdasarkan temuan ini peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “**Hubungan Sistem Unggah Mandiri Karya Ilmiah Mahasiswa dengan Kualitas Layanan Perpustakaan**” untuk mengetahui seberapa tinggi keeratan hubungan diantara keduanya, melalui pendekatan metode kuantitatif.

Proses penelitian ini menganalisis persepsi mahasiswa mengenai sistem unggah mandiri karya ilmiah mahasiswa yang fokus pada tugas akhir dan skripsi yang tentunya tidak terlepas dari hambatan. Untuk itu analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan model evaluasi sistem informasi Model TAM (*Technology Acceptance Model*) dari Davis *et al.* (dalam Fatmawati, 2015) yang mengonsep bagaimana pemustaka menerima dan menggunakan teknologi baru. Melalui model TAM ini peneliti ingin melihat persepsi mahasiswa dalam menilai sistem unggah mandiri dari sisi penggunaan sistem yang dilihat dari segi persepsi kemudahan penggunaan (*percieved ease of use*) dan persepsi kebermanfaatannya (*percieved usefulness*), dimana kepuasan pemustaka merupakan keseluruhan evaluasi dari pengalaman dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi.

Selain itu untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan perpustakaan khususnya mengenai layanan sistem unggah mandiri yang berdampak pada persepsi mahasiswa melalui kepuasan yang diperolehnya. Kualitas layanan ini diukur menggunakan metode Libqual+TM, yang mengukur persepsi mahasiswa atas layanan yang

diberikan dan membantu perpustakaan mengidentifikasi layanan mana yang perlu perbaikan. Pengukuran dilakukan melalui 2 dari 3 dimensi kualitas layanan yang ada pada metode Libqual+™ menurut Rahayuningsih (2015) untuk mendukung penelitian ini yaitu dimensi *Service Affect* dan *Information Control*. Hal tersebut dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang diambil untuk mengetahui hubungan antara sistem unggah mandiri dengan kualitas layanan perpustakaan melalui penilaian mahasiswa sebagai pemustaka.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka terangkum rumusan masalah yang ingin penulis ketahui lebih jauh baik secara umum maupun secara khusus. Secara umum dirumuskan “Bagaimana hubungan sistem unggah mandiri karya ilmiah mahasiswa pada sistem informasi *Open Library* dengan kualitas layanan pada perpustakaan *Telkom University*?

Dari rumusan masalah umum tersebut, dapat diuraikan beberapa rumusan masalah secara khusus yaitu:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa tentang sistem unggah mandiri karya ilmiah pada sistem informasi *Open Library*?
2. Bagaimana penilaian mahasiswa mengenai kualitas layanan perpustakaan terkait dengan sistem unggah mandiri pada Perpustakaan *Telkom University*?

Melalui rumusan masalah di atas, dimungkinkan perolehan alternatif dalam pengembangan sistem dan kualitas layanan pada perpustakaan yang didapat dari sudut pandang mahasiswa sebagai pemustaka.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu mengetahui hubungan sistem unggah mandiri karya ilmiah mahasiswa pada sistem informasi *Open Library* dengan kualitas layanan perpustakaan.

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui persepsi mahasiswa tentang sistem unggah mandiri karya ilmiah pada sistem informasi *Open Library*.

2. Mengetahui penilaian mahasiswa tentang kualitas layanan perpustakaan terhadap sistem unggah mandiri karya ilmiah pada Perpustakaan *Telkom University*.

Pencapaian tujuan ini akan menjadi bahan evaluasi dan pengembangan baik dari segi sistem maupun kualitas pelayanan perpustakaan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak dan sumbangsih bagi ilmu pengetahuan. Manfaat penelitian ini meliputi:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu penunjang pembelajaran khususnya dalam bidang layanan perpustakaan dan teknologi informasi dan komunikasi perpustakaan. Selain itu dapat menjadi sumber informasi rujukan bagi para ahli dalam berbagai bidang serta bagi pihak perpustakaan perguruan tinggi yang akan menerapkan sistem unggah mandiri karya ilmiah di perpustakaan, maupun bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pengelola perpustakaan *Telkom University*, sebagai evaluasi mengenai sistem yang diterapkan dan kualitas layanan yang diberikan berdasarkan persepsi mahasiswa yang telah memanfaatkan layanan sistem unggah mandiri ini.
- b. Bagi pengelola perpustakaan Perguruan Tinggi penelitian ini dapat dijadikan tolok ukur atau acuan bagi perpustakaan perguruan tinggi yang akan menerapkan sistem unggah mandiri dalam menghimpun karya ilmiah bagi sivitas akademiknya sebagai salah satu konsep aplikasi *knowledge management* perpustakaan dalam upaya menghimpun pengetahuan secara praktis serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan terpenuhinya kebutuhan pemustaka.
- c. Bagi program studi perpustakaan dan ilmu informasi, diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi disiplin

ilmu perpustakaan dan ilmu informasi terkait dengan penerapan sistem pada suatu lembaga perpustakaan.

- d. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi upaya dalam menerapkan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan pada kenyataan di lapangan, serta sebagai pembelajaran untuk menggali pengalaman dan wawasan.
- e. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan acuan/penelitian pendahuluan untuk dilakukan penelitian selanjutnya yang lebih dalam.

Peneliti berharap penelitian ini akan memberikan manfaat-manfaat bagi beberapa pihak seperti yang telah dicantumkan di atas.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Skripsi ini terdiri dari 5 bab yang setiap bab tersebut berkaitan satu dengan lainnya. Kelima bab tersebut diuraikan seperti berikut.

- **BAB I PENDAHULUAN**, meliputi latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi. Bab ini memaparkan permasalahan yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini dan sebagai dasar dalam kajian teori yang akan dijabarkan pada Bab II, menjadi langkah awal dalam penetapan metode dan desain penelitian pada Bab III, sebagai konsep awal dalam memaparkan hasil penelitian pada Bab IV, serta menjadi titik rujuk pada Bab V sebagai simpulan.
- **BAB II KAJIAN TEORI**, meliputi kajian pustaka, kerangka berpikir, hipotesis penelitian dan analisis penelitian terdahulu. Pada bab ini akan dipaparkan beberapa teori yang berkaitan dengan variabel penelitian. Selain itu, terdapat kerangka berpikir berupa bagan sebagai gambaran pelaksanaan penelitian dan hipotesis sebagai dugaan sementara hasil penelitian serta analisis penelitian terdahulu sebagai referensi penulisan dan pelaksanaan penelitian. Pada Bab ini digunakan sebagai landasan teoritis dalam memaparkan hasil temuan pada Bab IV.
- **BAB III METODE PENELITIAN**, meliputi desain penelitian, partisipan dan lokasi penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data. Bab ini akan menjadi

acuan peneliti dalam mengolah data sebagai paparan temuan pada Bab IV.

- **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**, mencakup dua hal utama yakni, temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuk sesuai dengan urutan rumusan masalah penelitian dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya pada Bab I, menggunakan metode yang telah dirumuskan pada Bab III dan disimpulkan pada Bab V.
- **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**, menyajikan penafsiran dan pemaknaan temuan yang dipaparkan dari pemaparan di Bab IV dan pemberian saran mengenai hal-hal yang penting yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang membutuhkan.