

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Upaya penyelenggaraan pendidikan formal yang berkualitas sangat berkaitan erat dengan kejelian dan ketepatan dalam mengidentifikasi, memformulasi, mengemas, serta menjabarkan kebijakan, strategis dan program operasional pendidikan. Ini berarti bahwa kemampuan manajerial kepala sekolah dan layanan profesional tenaga pendidikan perlu dikembangkan dan difungsikan secara optimal.

Oleh sebab itu sekolah sebagai unit kerja terdepan yang langsung berhubungan dengan kebutuhan riil di bidang pendidikan, sudah saatnya untuk memiliki otonomi kerja dalam menjalankan manajerial di sekolahnya.

Kinerja kepemimpinan kepala sekolah merupakan upaya yang dilakukan , dan hasil yang dapat dicapai oleh kepala sekolah dalam mengimplementasikan manajemen sekolah untuk mewujudkan tujuan pendidikan secara efektif dan efisien, produktif, dan akuntabel. Oleh karena itu kepala sekolah memiliki posisi yang sangat penting dalam menggerakkan manajemen sekolah agar dapat berjalan sesuai tuntutan masyarakat dan perkembangan kebutuhan zaman, khususnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya, dan seni.

Dengan demikian kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan formal menjadi semakin meningkat. Seperti dikemukakan Herawan E (2011), bahwa mutu pendidikan dalam kaitannya dengan Total Quality Management (TQM), bahwa mutu itu harus dipandang dalam konsep yang relatif bukan

absolut. Mutu dapat dikatakan apabila sebuah layanan memenuhi spesifikasi yang ada. Mutu juga merupakan sebuah cara yang menentukan apakah produk sesuai dengan standar atau belum. Mutu tersebut harus memiliki dua aspek yakni pertama adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi dan kedua memenuhi kebutuhan pelanggan. Lebih lanjut Herawan E (2011) menjelaskan bahwa mutu institusi pendidikan adalah kebermutuan dari berbagai pelayanan/ service yang diberikan oleh institusi pendidikan kepada peserta didik maupun kepada tenaga staf pengajar untuk terjadinya proses pembelajaran yang berkualitas sehingga lulusan dapat berguna dan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat sesuai dengan bidangnya.

Rendahnya mutu sumber daya manusia merupakan masalah mendasar yang dapat menghambat pembangunan dan perkembangan ekonomi nasional , penataan sumber daya manusia perlu diupayakan secara bertahap dan berkesinambungan melalui system pendidikan yang berkualitas baik pada jalur pendidikan formal , informal dan nonformal, mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi (Mulyasa, 2004:4). Dikatakan lebih lanjut oleh Mulyasa tentang pentingnya pengembangan sistem pendidikan yang berkualitas perlu lebih ditekankan, karena berbagai indikator menunjukkan bahwa pendidikan yang ada belum mampu menghasilkan sumber daya yang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan kebutuhan pembangunan.

Dalam buku pedoman penyelenggaraan sekolah, dijelaskan bahwa kualitas sekolah bukan sekedar dilihat dari nilai-nilai formal yang dicapai siswa, melainkan akan tampak pula dari penampilannya di semua komponen yang

dinilai, yaitu : kualitas pelayanan sekolah untuk mencapai tingkat pendidikan formal yang bermutu. Secara khusus, peran kepala sekolah menentukan ukuran kualitas pelayanan dan makna hasil belajar.

Keberhasilan pendidikan di sekolah sangat ditentukan oleh keberhasilan kepala sekolah dalam mengelola tenaga kependidikan yang tersedia di sekolah. Kepala sekolah merupakan salah satu komponen pendidikan yang berpengaruh dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan kegiatan pendidikan, administrasi sekolah, pembinaan tenaga pendidik dan kependidikan lainnya dan pendayagunaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana. Hal tersebut menjadi lebih penting sejalan dengan semakin kompleksnya tuntutan tugas kepala sekolah yang menghendaki dukungan kinerja secara efektif dan efisien.

Dengan demikian, peranan kepala sekolah sangatlah diperlukan untuk merealisasi target kualitas layanan akademik pada SMA di Kabupaten Bandung Barat, sebagaimana diharapkan oleh berbagai pihak yaitu dapat memuaskan harapan orang tua, Sekolah, dunia kerja serta masyarakat pada umumnya. Kepuasan mereka pada akhirnya akan menumbuhkan kepercayaan terhadap sekolah.

Seiring dengan perkembangan kehidupan masyarakat, maka tuntutan akan layanan tidak hanya terbatas pada terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau pelanggan tetapi bagaimana kualitas layanan tersebut dapat memuaskan masyarakat. Karena itu tidak mengherankan jika kualitas pelayanan sudah menjadi isu sentral dalam sebuah lembaga pendidikan .

Terbentuknya lembaga pendidikan seperti sekolah pada hakekatnya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun demikian tidak semua sekolah dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Jika ada sekolah yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, belum tentu dapat bertahan kalau sistem pengelolannya tidak optimal.

Turunnya kualitas pelayanan tersebut akan membawa dampak buruk bagi citra sebuah sekolah karena masyarakat yang menerima pelayanan tersebut paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan tersebut kepada pihak lain dan hal ini akan membentuk pendapat umum tentang sekolah tersebut. Untuk menjaga agar sekolah memiliki citra yang baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Persoalan yang mengemuka berkaitan dengan rendahnya kualitas layanan akademik sekolah diantaranya adalah: 1) terungkapnya keluhan guru-guru dan Tata Usaha Sekolah tentang rumitnya prosedur dan pelaksanaan akreditasi sekolah, 2) Kesulitan orang tua siswa dalam memantau perkembangan kemajuan akademis anak. Faktor-faktor tersebut menjadi bagian dari tanggungjawab kepala Sekolah selaku pimpinan dalam pengelolaan sistem pelayanan akademik di sekolah.

Salah satu indikator keberhasilan sekolah adalah bila sekolah dapat berfungsi dengan baik, terutama bila kepala sekolah mampu meningkatkan kualitas pelayanannya melalui sistem manajerial yang ada. Seorang kepala sekolah, di samping harus mampu melaksanakan proses manajemen yang merujuk

pada fungsi-fungsi manajerial, juga dituntut untuk memahami sekaligus menerapkan seluruh substansi kegiatan pendidikan.

Kepala sekolah dituntut untuk memiliki kemampuan: (1) menjabarkan sumber daya sekolah untuk mendukung pelaksanaan proses belajar mengajar, (2) kepala administrasi, (3) sebagai manajer perencanaan dan pemimpin pengajaran, dan (4) mempunyai tugas untuk mengatur, mengorganisir dan memimpin keseluruhan pelaksanaan tugas-tugas pendidikan di sekolah. Dikemukakan pula bahwa sebagai administrator, kepala sekolah bertugas untuk membangun manajemen sekolah serta bertanggungjawab dalam pelaksanaan keputusan manajemen dan kebijakan sekolah. Seperti dikemukakan oleh Mulyasa ( 2011 ),

bahwa sedikitnya terdapat lima layanan yang harus diwujudkan oleh kepala sekolah agar pelanggan puas meliputi : (1) keterpercayaan (reliability) dalam arti layanan sesuai dengan yang dijanjikan ; (2) keterjaminan (assurance) yaitu mampu menjamin kualitas layanan yang diberikan ; (3) penampilan (tangible) yaitu iklim sekolah yang kondusif; (4) perhatian (emphaty) yakni memberikan perhatian penuh kepada peserta didik; (5) ketanggapan (responsiveness) yakni cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik.

Dari uraian di atas , tampak bahwa manajemen merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pendidikan, apalagi dikaitkan dengan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Sekolah. Kegiatan tersebut dapat diwujudkan secara efektif dan efisien jika ditunjang oleh manajemen strategi peningkatan mutu pendidikan yang tepat, sehingga peningkatan mutu pendidikan nasional dapat diwujudkan bahwa:

Dalam perspektif peningkatan mutu pendidikan terdapat empat kemampuan manajerial yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin pendidikan, yaitu : (1) kemampuan mengorganisasikan dan membantu staf di dalam merumuskan perbaikan pengajaran di sekolah dalam bentuk program yang lengkap; (2) kemampuan untuk membangkitkan dan memupuk kepercayaan pada diri sendiri dari guru-guru dan anggota staf sekolah lainnya; (3) kemampuan untuk

membina dan memupuk kerja sama dalam mengajukan dan melaksanakan program-program supervisi; dan (4) kemampuan untuk mendorong dan membimbing guru-guru serta segenap staf sekolah lainnya agar mereka dengan penuh kerelaan dan tanggung jawab berpartisipasi secara aktif pada setiap usaha-usaha sekolah untuk mencapai tujuan-tujuan sekolah itu sebaik-baiknya (Siagian, S.P, 2011).

Sebagai pengelola pendidikan, kepala sekolah bertanggung jawab terhadap keberhasilan penyelenggaraan kegiatan pendidikan dengan cara melaksanakan administrasi sekolah dengan seluruh substansinya. Disamping itu, kepala sekolah bertanggung jawab terhadap kualitas sumberdaya manusia yang ada agar mereka mampu menjalankan tugas – tugas pendidikan.

Oleh karena itu, kepala sekolah sebagai pengelola administrasi memiliki tugas mengembangkan kinerja organisasi dengan konsep penerapan sebuah sistem informasi pada administrasinya.

Di dalam Permen Diknas Nomor 13 tahun 2007 tentang standar kepala sekolah dijelaskan bahwa kepala sekolah mempunyai 5 kompetensi utama yaitu : kepribadian, manajerial, kewirausahaan, supervise dan kompetensi social. Namun, dalam penelitian ini, penulis fokuskan hanya kepada peran kepala sekolah sebagai manajer yang mempunyai tanggung jawab manajerial.

Selain pentingnya kemampuan manajerial Kepala Sekolah , pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen juga mempunyai peranan yang tidak kalah pentingnya dalam meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah sehingga menjadi indikator utama bahwa sekolah itu efektif.

Berdasarkan Permen no.50 Tahun 2007 tentang Standar Pengelolaan Pendidikan , mengatur bagaimana pemerintah daerah mengelola urusan pendidikan. Berhubungan dengan Sistem Informasi Manajemen pendidikan

dalam Permen ini dijelaskan bahwa : Pemerintah Provinsi memiliki Sistem Informasi berbasis TIK yang meliputi pengumpulan , pengolahan ,dan penyajian data statistik pendidikan yang baku, akurat, valid, dan mutakhir untuk daerahnya masing-masing.

Dijelaskan pula dalam Permendiknas Nomor 19 Tahun 2007 Tentang Standar Pengelolaan Pendidikan Dasar dan Menengah, tentang bagaimana cara mengatur satuan pendidikan ( Sekolah / Madrasah ) dalam mengelola kegiatan pendidikannya.

Dalam tatakelola pendidikan, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (SIM) sangat penting peranannya , terutama dalam empat ranah kegiatan, yakni perencanaan, supervisi, monitoring, dan evaluasi. Sebagaimana disebutkan dalam UU No. 25 / 2004 tentang sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, perencanaan pembangunan didasarkan pada data dan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Perencanaan Pendidikan pada dasarnya merupakan suatu langkah penyusunan program dan kegiatan pendidikan , dalam rangka memenuhi kebutuhan atau untuk menghilangkan perbedaan antara kondisi sekarang dengan kondisi yang ingin dicapai. Pemahaman atas masalah dan kondisi sekarang tidak mungkin dilakukan tanpa ketersediaan data dan informasi yang baik pula. Supervisi dan monitoring program dan kegiatan pendidikan yang sedang berjalan juga membutuhkan data dan informasi. Karena supervisi dan monitoring tidak akan berjalan dengan baik jika tidak menggunakan data dan informasi yang akurat mengenai kemajuan kegiatan dan program pendidikan .

Evaluasi yang biasanya dilaksanakan pada akhir setiap kegiatan dan program pendidikan untuk mengetahui hasil yang telah dicapai dan dampak kegiatan dan program terhadap perubahan . Evaluasi akan berhasil dengan baik jika menggunakan dan membandingkan data dan informasi sebelum dan sesudah program-program pendidikan dilaksanakan. Hasil evaluasi yang baik akan sangat bermanfaat sebagai masukan dalam penyusunan perencanaan untuk program-program berikutnya.

Selain kondisi internal organisasi, kondisi eksternal organisasi, dan kemampuan individu pengambil keputusan, ketersediaan data dan informasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kualitas pengambilan keputusan. Data dan informasi yang akurat sangat dibutuhkan oleh para pengambil keputusan dalam memetakan dan memahami dengan baik berbagai masalah yang berkaitan dengan hal-hal yang akan diputuskan.

Dengan demikian, jelaslah bahwa kualitas layanan akademik sekolah sangat dipengaruhi oleh Manajerial Kepala Sekolah dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen. Sangat penting artinya untuk menyediakan data dan informasi bagi pengambil keputusan untuk memahami masalah secara akurat dan membuat pengambilan keputusan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu juga kualitas layanan akademik menjadi lebih baik.

Sebagaimana sistem-sistem yang lain, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan juga harus terdiri dari beberapa unsur pokok yang saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Namun demikian ada 3 syarat mutlak yang harus ada dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, yaitu

*pertama* tersedianya sumber daya manusia , *kedua* terbangunnya mekanisme atau prosedur pengumpulan data yang teratur dan *ketiga* tersedianya peralatan baik perangkat keras maupun perangkat lunak (Kemendiknas : 2010). Perangkat lunak ini sudah dikembangkan secara nasional oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan . Namun berdasarkan studi pendahuluan kenyataan di lapangan keterpenuhan hal ini masih belum maksimal bahkan belum ada untuk beberapa sekolah yang ada di Kabupaten Bandung Barat .

Hal tersebut perlu dikelola dengan benar sehingga dapat meningkatkan kualitas sekolah. Selain itu faktor dari kemampuan manajerial kepala sekolah dalam Sistem Informasi dalam hal ini kepala sekolah dan Sistem Informasi Manajemen sangat diperlukan sebagai salah satu komponen yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan peningkatan kualitas layanan akademik khususnya administrasi sekolah.

Dari pengamatan Studi pendahuluan yang dilakukan penulis pada beberapa sekolah (SMA), serta pengalaman penulis terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah yang ada di Kabupaten Bandung Barat ditemukan kendala-kendala antara lain : 1) Masih terdapat beberapa sekolah yang belum memiliki Sistem Informasi Manajemen yang baik, 2) SDM yang kurang memiliki kompetensi dalam Pemanfaatan SIM, 3) Keterlibatan Guru dalam pengelolaan dan pelaporan kemajuan hasil belajar peserta didik , 4) Orang tua siswa yang tidak proaktif dalam memantau kemajuan hasil belajar putra/putri nya, 5) Kondisi keuangan sekolah yang kurang dan , 6) Kurangnya dukungan pemerintah.

Kondisi tersebut menyiratkan dan disadari pentingnya Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah dan Sistem Informasi Manajemen di sekolah secara benar sehingga dapat memberikan kontribusi sukses yang besar dalam peningkatan kualitas layanan akademik sekolah.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang dipaparkan pada latar belakang masalah di atas, diperoleh gambaran bahwa pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan kualitas layanan akademik sekolah masih kurang optimal, beberapa variabel yang menyebabkan kurang optimalnya pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen terhadap peningkatan kualitas layanan akademik sekolah antara lain :

- a. Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah dalam pengelolaan pemanfaatan SIM.
- b. Ketersediaan Sarana Prasarana pendukung SIM dan SDM , dalam hal ini *software , hardware dan Brainware* .
- c. Sikap Guru dalam menunjang proses pelaporan kemajuan hasil belajar peserta didik.
- d. Biaya yang merupakan faktor yang sangat penting untuk menunjang keterlaksanaan program.
- e. Keterlibatan orang tua siswa dalam memantau kemajuan akademik peserta didik .

- f. Dukungan pemerintah dalam proses pengadaan sarana dan prasarana pendidikan di sekolah.

Namun demikian kendati banyak hal yang sangat mempengaruhi terhadap Kualitas Layanan Akademik sekolah, dua variabel yang sangat terkait langsung untuk memperbaiki kondisi tersebut di atas adalah variabel Manajerial Kepala Sekolah dan Sistem Informasi Manajemen. Dalam penelitian ini, penulis hanya akan mengambil dua variabel saja, yaitu Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah dan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap peningkatan kualitas layanan akademik sekolah.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah penulis uraikan di atas, maka penelitian ini tidak untuk mengkaji seluruh masalah yang berkaitan dengan mengapa Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah dan Pemanfaatan SIM serta Kualitas Layanan Akademik Sekolah di Kabupaten Bandung Barat belum efektif dalam pelaksanaannya. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah *“Apakah Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen mempengaruhi Kualitas Layanan Akademik Sekolah?”*

Mengingat rumusan masalah tersebut masih sangat umum, maka perlu dirinci rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimanakah gambaran Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah di SMA se-Kabupaten Bandung Barat.

2. Bagaimanakah gambaran Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen di SMA se- Kabupaten Bandung Barat.
3. Bagaimanakah Kualitas Layanan Akademik Sekolah di SMA se - Kabupaten Bandung Barat.
4. Seberapa besar Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Akademik Sekolah SMA?
5. Seberapa besar Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Akademik sekolah SMA ?
6. Berapa besar Kemampuan Manjerial Kepala Sekolah dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen secara bersama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Akademik Sekolah SMA

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang variabel-variabel yang mempengaruhi efektivitas pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Layanan Akademik Sekolah.

Secara khusus, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran kemampuan Manajerial Kepala Sekolah di SMA se- Kabupaten Bandung Barat.
2. Mengetahui gambaran Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen di SMA se- Kabupaten Bandung Barat.
3. Mengetahui gambaran Kualitas Layanan Akademik Sekolah di SMA se- Kabupaten Bandung Barat.

4. Menganalisis pengaruh Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah terhadap peningkatan Kualitas Layanan Akademik Sekolah di SMA se- Kabupaten Bandung Barat.
5. Menganalisis pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen terhadap peningkatan Kualitas Layanan Akademik Sekolah di SMA se- Kabupaten Bandung Barat.
6. Menganalisis pengaruh Kemampuan Manajerial Kepala Sekolah dan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen secara bersama – sama terhadap Kualitas Layanan Akademik Sekolah di SMA se – Kabupaten Bandung Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa manfaat , yakni : Manfaat secara akademik dan Praktis.

##### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini, secara akademis diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya pengetahuan di bidang manajerial kepala sekolah, Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan Pengembangan kualitas layanan akademik sekolah pada khususnya, serta ilmu administrasi pendidikan pada umumnya. Temuan-temuan penelitian diharapkan dapat digunakan dalam pengembangan teoritis atau dapat digunakan untuk mengkaji konsep-konsep baru dalam pengembangan administrasi pendidikan.

Selain itu juga diharapkan dapat mendorong dan menjadi inspirasi bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang meneliti sekitar masalah

manajemen Sistem Informasi dalam pendidikan sehingga masalah – masalah yang muncul dapat segera diatasi secara benar, tepat dan cepat.

## **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi rujukan dan masukan suatu model dan konsep pengembangan bagi lembaga – lembaga pendidikan dalam pengembangan alternative sebagai peningkatan kualitas layanan akademik sekolah di abad milenium dan IPTEK, juga dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi pejabat pejabat yang berwenang dalam menentukan kebijakan dan mengupayakan tindak lanjut dalam peningkatan kualitas layanan akademik sekolah di SMA se-Kabupaten Bandung Barat.

## **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan hasil penelitian ini dibuat dalam bentuk tesis dengan menggunakan sistem penulisan sebagai berikut:

BAB I. Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan dan sistematika penulisan tesis.

BAB II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian. Pada Bab ini diuraikan tentang landasan teori berupa uraian mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini sebagai dasar pemikiran dan pemecahan masalah yang kemudian dijadikan kerangka fikir penelitian untuk selanjutnya diperoleh hipotesis penelitian.

BAB III. Metodologi Penelitian. Merupakan penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian, yang didalamnya termasuk komponen-komponen

sebagai berikut; lokasi dan subjek populasi /sampel penelitian, desain penelitian dan justifikasi pemilihan desain penelitian, metode penelitian dan justifikasi penggunaan metode penelitian tersebut. Definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan alasan rasionalnya, dan terakhir analisis data.

BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan. Hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan dalam bab IV terdiri dari dua hal utama, yakni:

- a. Pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian
- b. Pembahasan atau analisis temuan; dimana diuraikan tentang informasi latar belakang penelitian, pernyataan hasil penelitian, hasil yang diharapkan dan yang tidak diharapkan, referensi penelitian sebelumnya, penjelasan mengenai hasil penelitian yang tidak diharapkan, dll.

BAB V. Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan dan Saran menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian dan implikasi. Saran atau rekomendasi yang dihasilkan ditujukan kepada para pengguna hasil penelitian dan kepada peneliti berikutnya yang berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN