

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Bukan hal baru lagi jika pelayanan publik di Indonesia sudah menjadi cap negatif di kalangan masyarakat dimana untuk mendapatkan pelayanan masyarakat harus melewati rantai meja birokrasi yang panjang dan berbelit-belit. Kemampuan pelayan publik yang tidak memadai dan seringkali tidak memahami posisi masyarakat sebagai warga negara sehingga kadang cenderung meremehkan dan memberikan kualitas pelayanan yang seadanya dan menciptakan dua zona berbeda dalam memberikan pelayanan, tergantung pada kapasitas keuangan atau finansial yang dimiliki oleh masyarakat atau orang-orang yang ingin memperoleh pelayanan.¹

Budaya internet sebagai tanda-tanda kemajuan dunia begitu mempesona masyarakat dunia, ia telah menawarkan keuntungan secara ekonomis, finansial, tenaga, dan lain-lain dalam perkembangan dunia komunikasi dan informasi, baik domestik maupun internasional.² Dalam era globalisasi, tak dapat dipungkiri bahwa penggunaan telekomunikasi dan teknologi informasi yang semakin terpadu (*global communication network*) dengan semakin populernya internet seakan-akan telah membuat dunia semakin menciut (*shrinking the world*) dan semakin memudahkan batas-batas negara berikut kedaulatan dan tatanan masyarakatnya. Ironisnya, dinamika masyarakat Indonesia yang masih baru tumbuh dan berkembang sebagai masyarakat industri dan masyarakat informasi, seolah

¹ Deddy Mulyadi, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung : Alfabeta, hlm 219

² Niniek Suparni, 2009, *Cyberspace Problematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Jakarta ; Sinar Grafika, hlm 33

masih tampak prematur untuk mengiringi perkembangan teknologi tersebut.³

Dalam menangani problematika tersebut terutama di dalam bidang pelayanan publik, salah satu upaya yang dapat dimanfaatkan ialah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan internet di dalam melakukan berbagai macam transaksi guna efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Hal demikian tentunya memiliki keterkaitan dengan fenomena perkembangan e-commerce dalam kurun waktu ini. Pengertian e-commerce adalah aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk (barang dan jasa), dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi seperti internet dan jaringan computer. Arti e-commerce (*Elektronik Commerce*) dapat juga didefinisikan sebagai aktivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pengolahan digital dalam melakukan transaksi bisnis untuk menciptakan, mengubah, dan mendefinisikan kembali hubungan antara penjual dan pembeli.⁴ Perlu digaris bawahi bahwasanya ditinjau dari sifat transaksinya, terdapat jenis transaksi e-commerce yang lazim dilakukan oleh badan administrasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yaitu :

1. *Business to Administration* (B2A), mencakup semua transaksi yang dilakukan secara online antara perusahaan dan administrasi publik perusahaan. Jenis e-commerce ini melibatkan banyak layanan, khususnya di bidang fiskal, jaminan sosial, ketenagakerjaan, dokumen hukum dan register, dan lainnya. Contoh website administrasi publik yang menerapkan B2A adalah www.bpjs-online.com
2. *Consumer to Administration* (C2A), meliputi semua transaksi elektronik yang dilakukan antara individu dan administrasi publik.

Contoh area yang menggunakan jenis e-commerce ini adalah :

³ Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia Sebagai Pedoman dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce di Indonesia*, Bandung : Nusa Media, hlm 4

⁴ Maxmanroe, "Pengertian E-commerce dan Contohnya, Komponen, Jenis, dan Manfaat E-commerce" (<https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/internet/pengertian-e-commerce.html>), Diakses pada 5 Oktober 2019, pukul 08:55.

- a. Pendidikan: penyebaran informasi, proses pembelajaran jarak jauh, dan lainnya
- b. Jamsostek : penyebaran informasi, pembayaran, dan lainnya
- c. Pajak : pengajuan pajak, pembayaran pajak, dan lainnya
- d. Kesehatan : janji pertemuan, informasi mengenai penyakit, pembayaran layanan kesehatan dan lainnya.⁵

Penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan jaringan internet sebagai respon untuk menanggapi perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan dalam menanggulangi berbagai macam problematika serta stigma-stigma buruk yang berkembang di masyarakat. Hal ini selaras dengan prinsip *good governance* sebagai suatu konsep penyelenggaraan pemerintahan yang tentunya menjadi parameter di dalam kinerja pemerintahan Indonesia. Soewoto menjelaskan, suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) akan lahir dari suatu pemerintahan yang bersih (*clean governance*), pemerintahan yang baik hanya dapat terwujud manakala diselenggarakan oleh pemerintahan yang baik, dan pemerintahan akan baik apabila dilandaskan pada transparansi dan akuntabilitas.⁶

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai badan yang menjadi unsur pelaksana yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia juga berpedomankan kepada beberapa aturan sebagai acuan dalam menjalankan fungsinya sebagai Badan Administrasi Negara. Maka dalam prakteknya setiap kebijakan yang dikeluarkan tidak boleh bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di atasnya. Hal ini menggambarkan sebuah pola bagan Hierarki sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Hans Kelsen. *Stufentheorie* yaitu melihat tata hukum sebagai suatu proses menciptakan sendiri norma-norma, dari mulai

⁵ Imam Lukito, *Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-commerce*, Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum Vol. 11 No. 3, 2017, Hlm 354

⁶ Yudhi Setiawan dan Boedi Djatmiko Hadiatmodjo dan Imam Ropii, 2017, *Hukum Administrasi Pemerintahan: Teori dan Praktik*, Depok : PT. Raja Grafindo Persada, hlm 59

norma-norma yang umum sampai kepada yang lebih konkrit, sampai kepada yang paling konkrit. Pada ujung terakhir proses ini, sanksi hukum lalu berupa izin yang diberikan kepada seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau memaksakan suatu tindakan.⁷

Saat ini Direktorat Jenderal Imigrasi juga telah menerapkan berbagai macam sistem layanan dengan menggunakan jaringan internet didalam melayani masyarakat. Salah satu program tersebut ialah pelayanan permohonan paspor dengan sistem online yang dapat diakses melalui aplikasi ataupun melalui website. Pelayanan yang diberikan bukan hanya terkait dengan pembuatan paspor baru , akan tetapi juga termasuk penggantian paspor yang hilang ataupun telah habis masa berlakunya. Sebelumnya, Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Paspor sendiri merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.⁸

Salah satu prinsip administrasi yang sangat penting bahkan merupakan kerangka dasar ilmu administrasi adalah efisiensi. The Liang Gie mengatakan bahwa efisiensi adalah perbandingan terbaik antara usaha dan hasilnya. Efisiensi dalam pekerjaan adalah perbandingan terbaik antara kerja dan hasil yang dicapai oleh kerja itu.⁹ Tolak ukur daripada efektivitas yang sedang diteliti oleh penulis ialah dengan meninjau juga pada penerapan asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kemudian dengan meninjau dari pada indikator-indikator tambahan untuk

⁷ Satjipto Rahardjo, 2012, *Ilmu Hukum*., Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm 312

⁸ Pasal 1 ayat (1), (3), dan (16) Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

⁹ Wirman Syafri, 2012, *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta : Erlangga, hlm 142

memperluas sudut pandang serta dengan mengkomparasikan antara permohonan paspor dengan sistem manual dan sistem online, dengan meninjau dari persyaratan yang diperlukan, tenggang waktu untuk setiap prosesnya mulai dari tahap awal untuk mendapatkan antrian hingga sampai proses penerbitan dan terakhir dari segi biaya yang dikeluarkan oleh pemohon.

Dengan diberlakukannya aplikasi antrian paspor online, ternyata tidak semudah yang dibayangkan, karena di lapangan masih banyak yang menghadapi beberapa kendala teknis dalam menggunakan aplikasi antrian paspor online. Beberapa permasalahan yang dihadapi pemohon diantaranya adalah tidak ada email verifikasi yang diterima setelah melakukan pendaftaran, tidak bisa mendapatkan kuota antrean, dan tidak adanya email balasan setelah mendapatkan jadwal.¹⁰

Maka berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti mengenai efektivitas dari pelayanan dengan sistem online tersebut dengan meninjau dari beberapa indikator-indikator serta dari sudut pandang segi tenggang waktu yang diperlukan, prasyarat, dan biaya yang dikeluarkan. Dengan demikian penulis akan menyajikan penelitian tersebut dalam bentuk skripsi dengan judul **“Efektivitas Layanan Permohonan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta”**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan diatas, untuk mempermudah pemahaman dan pembahasan permasalahan yang akan diteliti, maka rumusan masalah penulisan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Menurut Hukum Positif di Indonesia ?

¹⁰ Dzulfikar, *“Solusi Permasalahan Aplikasi Antrean Paspor Online”*
<https://blog.reservasi.com/aplikasi-antrian-paspor-online/>, Diakses pada 6 Oktober 2019, 20:35.

2. Bagaimana Prosedur Pelayanan Permohonan Paspor Secara Online ?
3. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Sistem Online Dibandingkan dengan Sistem Manual di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta ?

1.3.Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan yang ditulis diatas, tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Prosedur Pelayanan Paspor Menurut Hukum Positif di Indonesia.
2. Untuk Mengetahui Persyaratan Serta Prosedur Yang Diperlukan didalam Pengajuan Permohonan Paspor Secara Online.
3. Untuk Mengetahui Seberapa Efektif Keberhasilan Pelayanan dengan Menggunakan Sistem Online Dibandingkan dengan Sistem Manual di Tinjau Dari Analisis Asas-asas dalam Pelayanan Publik serta dari Segi Tenggang Waktu, Prasyarat, dan Biaya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta.

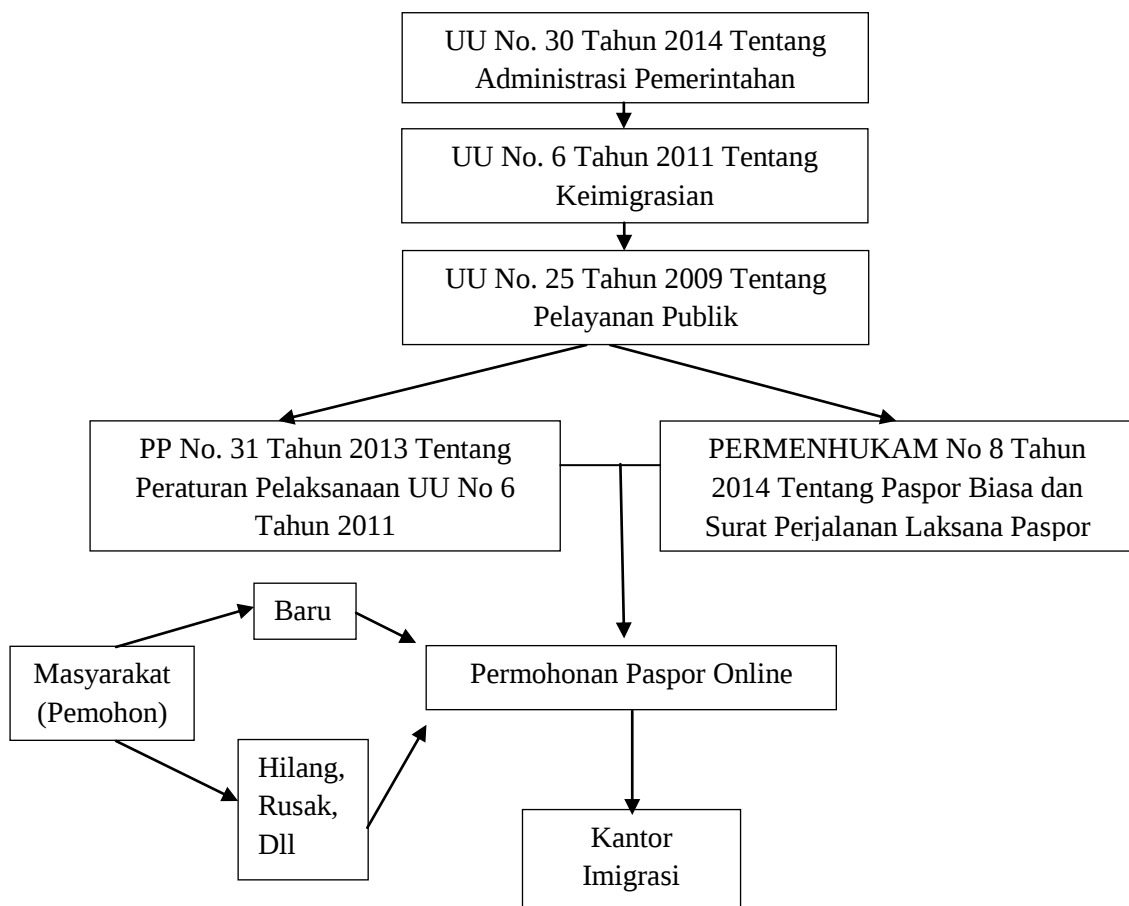
1.4.Manfaat Penulisan

Berdasarkan uraian diatas, manfaat dari penelitian dan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan oleh penulis dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat mengenai bagaimana praktek serta pelayanan yang dilakukan kantor imigrasi kelas I TPI Surakarta terhadap pengajuan permohonan paspor dengan sistem online.
 - b. Penelitian ini diharapkan oleh penulis dapat menjadi bahan referensi mengenai prosedur serta prasyarat pelayanan paspor dengan sistem online bagi segenap kalangan mahasiswa.
2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan oleh penulis dapat memberikan pemahaman tentang aturan hukum mengenai Keimigrasian terkhusus seputar paspor sebagai salah satu Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.
- b. Penelitian ini diharapkan oleh penulis dapat menjadi masukan sekaligus kritikan bagi instansi terkait, khususnya pihak Imigrasi Surakarta sebagai badan administrasi negara di dalam melayani masyarakat.

1.5.Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dimaksudkan sebagai salah satu dasar hukum bagi Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan, Warga Masyarakat, dan pihak-pihak lain

yang terkait dengan Administrasi Pemerintahan dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan.¹¹

Sebagai negara kesejahteraan maka Indonesia tentunya berorientasi terhadap terselenggaranya kesejahteraan umum yang merata di seluruh elemen masyarakat. Prawirohardjo mengatakan bahwa, ”Semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintahan semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga dapat terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani”.¹²

Badan Imigrasi sebagai bagian dari lembaga administrasi pemerintahan, secara umum di dalam menjalankan fungsi keimigrasiannya juga berpedomankan pada aturan-aturan yang termuat di dalam undang-undang nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Namun di dalam memberikan pelayanan dan juga segala bentuk kebijakan tentunya juga menganut asas-asas yang termuat didalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009. Kemudian secara lebih terperinci telah diatur didalam ketentuan pada undang-undang nomor 6 Tahun 2011 yang secara khusus mengatur tentang imigrasi dan juga memperbaharui peraturan perundang-undangan sebelumnya. Secara operasional peran keimigrasian dapat diterjemahkan ke dalam konsep *trifungsi imigrasi* yaitu :

a. fungsi Pelayanan Masyarakat (*Publik Service*)

Dari aspek ini imigrasi dituntut untuk memberi pelayanan prima dibidang keimigrasian, baik kepada WNI maupun WNA. Pelayanan bagi WNI terdiri atas pemberian paspor, surat perjalanan laksana paspor (SPLP), pas lintas batas (PLB), dan pemberian tanda bertolak atau masuk.

¹¹ Pasal 2 Undang-undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

¹² Deddy Mulyadi, 2015, *Op. Cit.*, hlm 173

b. Fungsi Penegakan Hukum

Dalam pelaksanaan tugas keimigrasian, keseluruhan aturan hukum tersebut harus ditegakkan kepada setiap orang yang berada di wilayah Indonesia, baik itu WNI ditujukan pada permasalahan identitas palsu, pertanggungjawaban sponsor, kepemilikan sponsor ganda, dan paspor yang keterlibatan dalam pelanggaran aturan keimigrasian.

c. Fungsi Keamanan

Imigrasi berfungsi sebagai penjaga pintu gerbang negara. Dikatakan demikian karena imigrasi merupakan institusi pertama dan terakhir yang menyaring kedatangan dan keberangkatan orang asing ke dan dari wilayah RI.¹³

Salah satu syarat yang harus dimiliki oleh setiap individu yang akan masuk ataupun keluar wilayah Indonesia ialah dokumen perjalanan yang sah. Di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian di dalam Pasal 35 disebutkan, "Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berfungsi sebagai Dokumen Perjalanan antarnegara, bukti identitas diri, dan bukti kewarganegaraan Republik Indonesia dari pemegang paspor yang bersangkutan pada saat berada di luar Wilayah Indonesia". Dengan demikian, paspor maupun SPLP selain berfungsi sebagai dokumen untuk melakukan perjalanan antarnegara, juga sebagai bukti identitas diri dan kewarganegaraan seseorang di luar negeri.¹⁴ Selain diatur dalam Undang-undang Keimigrasian dan PP nomor 31 Tahun 2013, adapula pengaturan lain, yaitu Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.¹⁵

¹³ Jazim Hamidi dan Charles Christian, 2016, *Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing di Indonesia*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm. 113

¹⁴ Ibid, hlm. 69

¹⁵ Ibid, hlm. 72

Maka didalam menjalankan tugas dan fungsinya, pejabat Imigrasi harus berlandaskan pada ketentuan didalam undang-undang nomor 30 tahun 2014 sebagai pedoman dasar bagi segenap badan/pejabat administrasi pemerintahan serta kepada Asas Umum Pemerintahan yang Baik agar terselenggaranya tujuan negara didalam mewujudkan kesejahteraan umum yang merata bagi masyarakat. Termasuk pula didalam menjalankan salah satu fungsi nya yakni fungsi pelayanan yang mana salah satu dari program imigrasi ialah pelayanan paspor online, maka harus pula memenuhi segenap unsur-unsur yang termuat di dalam undang-undang tersebut agar dapat memberikan mutu pelayanan yang baik bagi segenap elemen masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

1.6. Metode Penelitian

a. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris atau sosiologi hukum adalah pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat. Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di dalam masyarakat, dan mengklarifikasi temuan bahan nonhukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.¹⁶

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan jenis penelitian eksplanatif. Penelitian eksplanatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi. Hasil akhir dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat.

c. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor Imigrasi kelas I TPI Surakarta yang beralamatkan di Jl. Adi Sucipto No. 8,

¹⁶ Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 105

Blukukan Colomadu dengan pertimbangan dipilihnya lokasi tersebut karena sesuai dengan tema skripsi yang akan dibuat.

d. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.¹⁷

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan.¹⁸

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki otoritas (*authority*), artinya bersifat mengikat.¹⁹ Meliputi :

- a. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- b. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan
- c. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 175

¹⁸ *Ibid*.

¹⁹ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, 2015, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 52

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer, dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer.²⁰

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.²¹

1.7. Metode Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan

Metode ini merupakan teknik mengumpulkan data sekunder yakni dengan mempelajari buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan, dokumen resmi, hasil penelitian terdahulu juga bahan pustaka lain yang digunakan sebagai acuan yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Penelitian Lapangan

Untuk memperoleh data primer, peneliti melakukan penelitian dengan cara melakukan wawancara. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung atau tertulis dengan responden. Responden dalam penelitian adalah pejabat Kantor Imigrasi kelas I TPI Surakarta dan Masyarakat Kota Surakarta yang pernah ataupun sedang dalam mengajukan permohonan layanan paspor online.

1.8. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis kualitatif, analisis kualitatif yaitu semua pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara

²⁰ Suratman dan Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, hlm. 67

²¹ *Ibid*

penelitian kepustakaan dan lapangan yang bertujuan untuk memberi gambaran secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan yang diteliti secara tepat yang berakhir pada suatu kesimpulan.

1.9.Sistematika Penulisan

Hasil dari penelitian ini akan disusun dalam format empat bab dalam memberikan gambaran secara luas dan mempermudah pembaca dalam memahami isi dan gambaran menyeluruh yang akan penulis uraikan dalam penelitian ini. Adapun bab-bab yang tersusun secara sistematis dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai tinjauan umum tentang tolak ukur efektivitas, tinjauan umum tentang pengertian paspor dan kegunaannya, tinjauan umum tentang pejabat yang berwenang untuk mengeluarkan paspor, tinjauan umum tentang paspor menurut hukum positif dan tinjauan umum tentang sistem permohonan paspor online.

Bab III Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini penulis akan menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang berisi jawaban tentang apa yang menjadi jawaban pada rumusan masalah sebelumnya.

Bab IV Kesimpulan dan Saran, dalam bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan saran sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian dan pembahasan.