



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Penyempurnaan Prosedur Operasional di Apotek Jaya
Farma

Skripsi

Oleh

Kevin Foristian

2012320176

Bandung

2016



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Penyempurnaan Prosedur Operasional di Apotek Jaya
Farma

Skripsi

Oleh

Kevin Foristian

2012320176

Pembimbing

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

Bandung

2016

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Kevin Foristian
NPM : 2012320176
Judul : Penyempurnaan Prosedur Operasional di Apotek Jaya Farma

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 17 January 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Dr. M Banowati Talim, Dra. M.Si

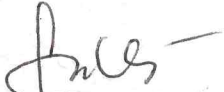
:



Sekretaris

Gandhi Pawitan, Ir., M.Sc., Ph.D.

:



Anggota

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

:



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Kevin Foristian

NPM : 2012320176

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Penyempurnaan Prosedur Operasional di Apotek Jaya Farma

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 9 Januari 2017

Kevin Foristian

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ Analisis Pengelolaan Pergudangan Di Apotek Jaya Farma “. Skripsi atau karya ilmiah ini menjelaskan tentang kondisi pengelolaan pergudangan yang terjadi saat ini, kekurangannya, dan menentukan sistem informasi bisnis untuk memperbaiki berbagai kendala di gudang. Sehingga kelak apotek yang diteliti dapat menggunakan karya ilmiah ini sebagai referensi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di pengelolaan pergudangan.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katholik Parahyangan Bandung. Pada kesempatan ini, peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, sumbangan pikiran, waktu dan tenaga, serta bantuan moril dan materil khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.
2. Bapak Gandhi Pawitan, Ir.,M.Sc., Ph.D, sebagai dosen pembimbing skripsi peneliti yang bersedia membantu dan mengerahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Johannes Lukman selaku pemilik apotek yang telah banyak membantu memberikan data bagi peniliti.

4. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katholik Parahyangan yang telah dengan baik membagikan ilmunya serta bantuannya kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh keluarga yang selalu mendukung sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Serta semua orang yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Sertanya peneliti sadari masih banyak ketidaktelitian dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini diakibatkan keterbatasan penguasaan ilmu yang dimiliki peneliti. Semoga skripsi ini dapat menjadi sebuah karya yang dapat bermanfaat untuk kita semua.

Bandung,
Peneliti,

Kevin Foristian

Abstrak

Judul : Penyempurnaan Prosedur Operasional di Apotek Jaya Farma
Nama : Kevin Foristian
NPM : 2012320176

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi sistem pengelolaan pergudangan di Apotek Jaya Farma, menganalisis dan mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan pengelolaan pergudangan di Apotek Jaya Farma, serta melakukan penyempurnaan atau perbaikan dalam prosedur operasional pergudangan di Apotek Jaya Farma.

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah deskriptif analitis, dan metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Studi kasus yang akan diteliti adalah proses pelaksanaan manajemen pergudangan yang ada di Apotek Jaya Farma. Analisis dilakukan dimana dari semua data yang telah dikumpulkan akan peneliti bagi kedalam bagian yang menjadi fokus penelitian ini. Setelah itu akan peneliti lakukan proses pembuatan alur *flowchart* dimana dalam membuat *flowchart* ini peneliti akan membagi data kedalam jenis-jenis gambar yang terdapat dalam *flowchart*. Setelah data dibagi ke dalam bentuk bagian *flowchart*, maka peneliti akan membuat alur sistem dalam beberapa bagian yang kemudian akan peneliti susun ke dalam tabel yang menyertakan alur *flowchart* tersebut. Maka dari *flowchart* tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai analisis dari penelitian ini.

Kondisi manajemen pergudangan atau pelaksanaan pengelolaan pergudangan di Jaya Farma masih terbilang tradisional. Pelaksanaan pengelolaannya belum menggunakan bantuan aplikasi pada sistem informasi yang menunjang aktivitas operasi secara baik. Staff gudang yang mengelola inventory dilakukan oleh sebanyak 1 orang, bagian operasi lainnya yaitu staff admin adalah sebanyak 2 orang dan pramuniaga sebanyak 2 orang. Terdapat beberapa kendala yang terjadi pada manajemen inventory di Apotek Jaya Farma. Pertama masih terdapatnya kehilangan sejumlah barang yang diakibatkan barang tertukar atau ada beberapa oknum yang melakukan pencurian pada jenis-jenis obat dengan ukuran kecil. Kedua adanya kerusakan dan retur barang akibat kadaluarsa, permasalahan ini biasanya disebabkan oleh tata letak dan informasi yang minim mengenai masa kadaluarsa obat. Ketiga adanya selisih stock pada saat *stock opname* yang diakibatkan oleh dua hal sebelumnya yaitu kehilangan dan kerusakan.

Hasil dari penelitian ini yaitu memberikan suatu prosedur operasional baru yang memanfaatkan database dalam setiap operasional perusahaan agar pengelolaan pergudangan dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci : Pergudangan, Sistem Informasi Bisnis.

Abstract

Title : Completion of Operational Procedures in Pharmacy Jaya Farma
Name : Kevin Foristian
NPM : 2012320176

This study aims to describe the warehouse management system in Pharmacy Jaya Farma, analyze and identify bottlenecks in the implementation of warehouse management in Pharmacy Jaya Farma, as well as conducting the preparation or improvement of operational procedures in warehouses in Pharmacy Jaya Farma.

This type of research used in this research is descriptive analysis, and the research method used was the case study method. The case studies that will be examined is the process of implementation of warehouse management in Pharmacy Jaya Farma. The analysis was conducted in which all the data collected, researchers will be broken down into parts that are the focus of this study. After that, researchers will do the manufacturing process where the workflow flowchart in making this flowchart researchers will divide the data into the types of images contained in flowchart. Once the data is divided into sections flowchart form, the researchers will develop a road system in some parts of the researchers who will then organize it into a table that includes the flow of the flowchart. So from the flowchart researchers can draw conclusions as the analysis of this research.

Conditions warehousing management or warehouse management operations in Jaya Farma still fairly traditional. Implementation of the plan have not been using the application's help on information systems that support operating activities as well. Warehouse staff who manage the inventory carried out by as much as one person, part of other operations ie admin staff is as much as 2 and as many as 2 people salesman. There are several obstacles that occur in inventory management in Pharmacy Jaya Farma. The first is the presence of a number of goods resulting loss of goods exchanged or there are some actors who commit theft on the types of drugs with a small size. Both of their damages and return of goods due to expire, the problem is usually caused by the layout and minimal information about the expired drugs. The third of the difference at the time of stock taking stock resulting from the two previously yitu loss and damage.

The results of this study is to provide a new business information system that utilizes a database in any warehousing management company operations in order to run well.

Keywords: Warehousing, Business Information Systems.

DAFTAR ISI

	HAL
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Cakupan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Operasi	9
2.2 Pergudangan	10
2.3 Manajemen Pergudangan.....	11
2.3.1 Tujuan Manajemen Pergudangan	12
2.3.2 Aktifitas dalam Manajemen Pergudangan.....	13
2.4 Konsep Sistem Informasi Bisnis.....	14
2.4.1 Karakteristik Sistem	15
2.4.2 Informasi.....	17
2.4.3 Sistem Informasi bisnis	18
2.5 Standar Prosdur Operasional.....	20
2.5.1 Pengertian Standar Prosdur Operasional	20
2.5.2 Jenis-jenis Standar Prosedur Operasional.....	21
2.5.3 Tujuan dan Manfaat Standar Prosdur Operasional.....	23
2.5.4 Tahap Penyusunan Standar Prosdur Operasional	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian	26

3.3	Tahapan Penelitian.....	27
3.4	Operasionalisasi Variabel	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Teknik Analisis Data	29
BAB IV OBJEK PENELITIAN		
4.1	Profil Perusahaan	31
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan	31
4.1.3	Jenis Perusahaan	32
4.1.4	Struktur Organisasi	32
4.1.5	Produk Perusahaan.....	33
4.2	Pangsa Pasar.....	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Hasil.....	34
5.1.1	Gambaran Sistem Pengelolaan Pergudangan untuk Inventory di Apotek Jaya Farma	34
5.1.2	Kendala Yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pengelolaan Pergudangan di Apotek Jaya Farma	42
5.1.3	Sistem Informasi Bisnis pada Pelaksanaan Pergudangan di Apotek Jaya Farma	44
5.2	Pembahasan	47
5.2.1	Usulan Sistem Informasi Bisnis.....	47
5.2.2	Usulan Alur Proses Sistem Informasi Bisnis Apotek Jaya Farma..	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	60
6.2	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Tabel 4.1. Struktur Organisasi Apotek Jaya Farma	32
Tabel 6.1. Alur Pemesanan Obat Berjalan.....	35
Tabel 6.2. Alur Pembelian Obat Berjalan	36
Tabel 6.3. Alur Penerimaan Obat di Gudang Berjalan	37
Tabel 6.4. Alur Penjualan Obat Dengan Resep Berjalan.....	38
Tabel 6.5. Alur Penjualan Obat Tanpa Resep Berjalan	40
Tabel 6.6. Alur Pengeluaran Obat Dari Gudang Berjalan	41
Tabel 6.7. Alur Pemesanan Obat Usulan	51
Tabel 6.8. Alur Pembelian Obat Usulan	52
Tabel 6.9. Alur Penerimaan Obat di Gudang Usulan	53
Tabel 6.10. Alur Penjualan Obat Dengan Resep Usulan.....	55
Tabel 6.11. Alur Penjualan Obat Tanpa Resep Usulan	56
Tabel 6.12. Alur Pengeluaran Obat Dari Gudang Usulan	57
Tabel 6.13. Seluruh Proses Manajemen Pergudangan.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

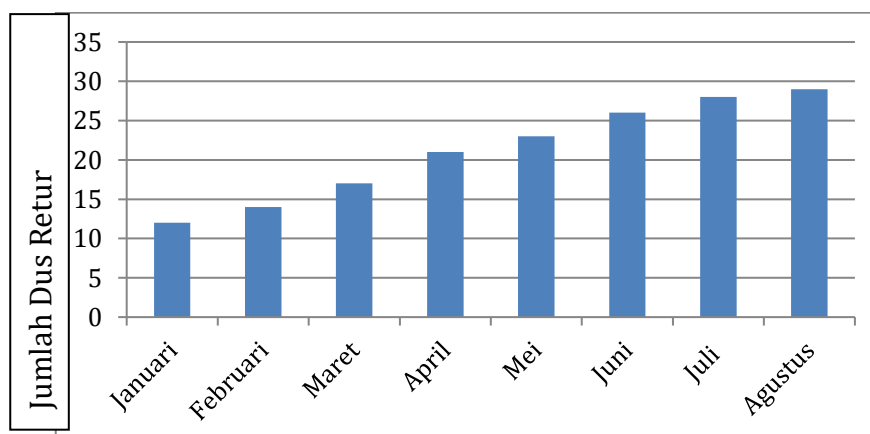
Apotek adalah tempat memperdagangkan barang medis. Apotek merupakan salah satu bisnis yang menjadi pilihan tepat dalam dunia usaha. Upaya dalam pemenuhan kebutuhan kesehatan akan terus berkembang seiring perkembangan manusia itu sendiri. Maka dari itu bisnis ini merupakan bisnis yang memiliki potensi besar. Target pasarnya juga luas yaitu masyarakat dari berbagai kalangan dan usia akan membutuhkan produk-produk kesehatan baik itu obat maupun alat kesehatan lainnya. Pada pelaksanaan bisnis apotek yang memberikan pelayanan penjualan obat-obatan kepada masyarakat, diperlukan gudang yang memadai untuk penyimpanan barang sehingga dapat terkelola dengan baik.

Aktivitas pemenuhan kebutuhan obat-obatan dan alat kesehatan tentunya memerlukan manajemen pergudangan sebagai suatu aktivitas penyimpanan barang dagangan. Jumlah obat dan jenis barang serta spesifikasi yang begitu beragam menuntut pelaku usaha apotek untuk melaksanakan suatu manajemen pergudangan yang baik, dalam hal ini adalah suatu sistem informasi yang memadai agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar dan meminimalisir kerugian yang diakibatkan oleh hilangnya barang, kerusakan barang, dan juga masa kadaluarsa dari setiap obat yang dijual.

Seperti pada kasus yang terjadi di Apotek Jaya Farma, banyak realitas permasalahan yang terjadi dikarenakan manajemen pergudangan yang buruk. Hal

pertama yang menjadi permasalahan adalah pada penyimpanan obat-obatan yang tidak beraturan sehingga menyebabkan proses kontrol barang yang kadaluarsa tidak terkendali. Banyak dari obat-obatan yang disimpan akhirnya melebihi batas waktu penggunaan dikarenakan barang tersebut tidak terjual. Padahal apabila pihak apotek memiliki manajemen yang baik akan dapat mengontrol mengenai persediaan barang di gudang yang harus segera terjual.

Menurut hasil wawancara dengan pemilik Apotek Jaya Farma, ada beberapa jenis obat-obatan yang tingkat permintaannya tinggi sehingga jumlah pemasukan dan pengeluaran obat tersebut terbilang tinggi setiap bulannya. Salah satunya adalah jenis obat-obatan untuk penyakit jantung. Terjadi kasus retur barang yang besar dan semakin meningkat dari bulan ke bulan di tahun 2016 ini dimana dari bulan Januari-Agustus 2016 pihak apotek perlu meretur sejumlah dus yang diakibatkan masa penggunaan melebihi masa kadaluarsa. Dari sumber yang didapat, sejumlah obat-obatan yang harus diretur setiap bulannya akibat kadaluarsa di Apotek Jaya Farma adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Jumlah Retur Obat Pada Bulan Januari-Agustus 2016 (Sumber : Dokumentasi Apotek Jaya Farma 2016)

Permasalahan di atas diakibatkan oleh peletakan obat baru yang datang dimana proses distribusi barang baru jenis obat ini sangat cepat sehingga setiap bulan akan ada obat baru dari produsen. Akan tetapi peletakan urutannya tidak memprioritaskan barang lama yang tanggal kadaluarsanya akan segera berakhir.

Selain itu, permasalahan yang terjadi pula mengenai banyaknya obat-obatan yang hilang di gudang diakibatkan manajemen yang buruk. Tingkat keamanan juga merupakan permasalahan yang masih didapatkan pada manajemen pergudangan di Apotek Jaya Farma. Hal ini terbukti pada hasil wawancara dengan pemilik, dimana pada 24 Februari 2016 terdapat kehilangan sejumlah obat-obatan seperti pada merek Celebrex ukuran 200ml sebanyak satu dus. Kehilangan ini merupakan suatu hal yang berdampak besar pada perusahaan, tentunya akan mengurangi jumlah laba yang didapatkan.

Terakhir, permasalahan yang menonjol dari pengelolaan manajemen pergudangan di Apotek Jaya Farma ini ada pada selisih stock yang baru-baru ini terjadi, dimana pada bulan Nopember BPOM melakukan penghitungan obat-obatan yang perlu diawasi peredarannya, terdapat selisih stock antara fisik dengan data yang tercatat sebanyak 70 buah.

Faktor kehilangan barang di gudang memang tidak selalu diakibatkan oleh pencurian, juga dapat disebabkan oleh tingkat manajemen pergudangan pada aspek keamanan yang tidak terjaga atau tata letak yang buruk sehingga beberapa barang tertinggal, hilang, atau masuk ke tempat penyimpanan obat-obatan lainnya. Permasalahan tersebut akan menambah permasalahan lain yaitu adanya selisih stok antara catatan dengan fisik barang yang ada di gudang.

Manajemen Pergudangan yang baik adalah kemampuan untuk memaksimalkan ruang, peralatan, tenaga kerja, kemudahan seseorang mengakses barang-barang yang disimpan dan keamanan serta keselamatan kerja. Manajemen pergudangan memberikan pengetahuan dan keterampilan tentang cara mengelola gudang secara optimal, mulai dari perencanaan persediaan, penerimaan barang sampai dengan pengaturan barang selama di gudang beserta administrasi yang diperlukan dalam kegiatan sehari-hari dan pilihan transportasi untuk menunjang kelancaran penyediaan dan pengiriman barang.

Berdasarkan uraian tersebut di atas terlihat bagaimana peranan manajemen pergudangan itu sangat dibutuhkan dalam proses penyimpanan barang-barang atau material yang menjadi sarana pendukung dalam proses kerja karyawan. Sehingga dengan manajemen pergudangan yang baik maka produktivitas kerja karyawan dapat meningkat.

Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Apotek Jaya Farma dengan memperhatikan masalah sistem penyimpanan barang yang belum terancang dengan baik. Untuk itu peneliti akan membuat hasil penelitian dengan judul “Penyempurnaan Prosedur Operasional di Apotek Jaya Farma”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Apotek Jaya Farma telah berdiri lama di Kota Bandung. Pemilik apotek ini sudah menjalankan usaha sejak lama, namun sampai saat ini masih belum memiliki manajemen yang baik terutama pada permasalahan pergudangan obatnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah :

- 1) Bagaimana gambaran sistem pengelolaan pergudangan di Apotek Jaya Farma ?
- 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengelolaan pergudangan di Apotek Jaya Farma ?
- 3) Bagaimana penyempurnaan prosedur operasional dalam pelaksanaan pergudangan di Apotek Jaya Farma ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah membantu menganalisis secara menyeluruh masalah yang dihadapi perusahaan. Dan dalam tujuan penelitian ini dijelaskan apa yang ingin diketahui oleh peneliti.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Melakukan observasi dan menggambarkan sistem pengelolaan pergudangan di Apotek Jaya Farma.
- 2) Menganalisis dan mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan pengelolaan pergudangan di Apotek Jaya Farma.
- 3) Melakukan penyempurnaan prosedur operasional dalam pergudangan di Apotek Jaya Farma.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk :

- 1) Bagi pemilik Apotek Jaya Farma

Penelitian ini dapat dijadikan alat pembelajaran atas permasalahan manajemen pergudangan yang terjadi di suatu perusahaan. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang kemudian dapat diolah untuk memberikan info kinerja, saran, dan solusi untuk meningkatkan pelayanan hingga maksimal.

2) Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai manajemen pergudangan, baik berdasarkan teori maupun penerapan pada perusahaan. Juga peneliti dapat belajar menganalisis masalah-masalah yang ada dalam proses operasional dan menemukan solusi terbaik untuk memecahkan masalah.

3) Bagi pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat membantu proses pembelajaran mengenai manajemen operasi khususnya yang berhubungan dengan manajemen pergudangan di suatu perusahaan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi pembaca.

1.5. Cakupan Penelitian

Pada proses operasi atau manajemen operasi perusahaan memiliki cakupan yang beragam. Namun pada penelitian ini, peneliti hanya fokus pada proses operasi perusahaan yang mencakup manajemen pergudangan di Apotek Jaya Farma.

1.6. Sistematika Penulisan

Bab awal dalam penelitian ini akan peneliti paparkan mengenai latar belakang permasalahan dalam bisnis apotek di Indonesia dan juga mengenai permasalahan khusus yang terjadi pada objek penelitian yaitu Apotek Jaya Farma. Peneliti juga akan menyampaikan identifikasi permasalahan yang diambil dari latar belakang permasalahan, kemudian dituangkan pada tujuan penulisan dan sistematika yang disusun pada penyusunan skripsi ini.

Berikutnya mengenai bab yang mengkaji tinjauan pustaka. Bagian ini akan peneliti paparkan mengenai dukungan teori yang mendasari seperti manajemen operasi, sistem informasi bisnis, pergudangan, standar prosedur operasional dan teori lainnya yang menunjang.

Lalu masuk pada bab yang memaparkan terkait metodologi penelitian. Bagian ini akan diisi dengan pemaparan metodologi penelitian seperti metode dan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif lalu menjelaskan mengenai jenis-jenis data yang akan diambil, serta langkah pengambilan data seperti wawancara, observasi, dan kajian pustaka. Berikutnya juga peneliti akan memaparkan operasional variabel yaitu indikator apa saja yang akan peneliti ambil dimana kemudian akan dilakukan analisis data.

Selanjutnya peneliti akan memaparkan terkait profil dari objek penelitian yaitu Apotek Jaya Farma mulai dari sejarah dan profil singkat apotek, jenis usaha, target pasar, dan operasional perusahaan.

Lalu bagian yang memaparkan mengenai hasil penelitian dan pembahasan dari permasalahan yang didapat untuk menjawab identifikasi masalah dan dari operasional variabel yang telah didapatkan. Hasil yang akan dipaparkan dalam bagian ini yaitu mengenai kondisi manajemen pergudangan di Apotek Jaya Farma saat ini, kemudian kendala-kendala yang dihadapi, terakhir akan peneliti jelaskan mengenai flowchart terkait kondisi yang berjalan dan usulan sistem informasi bisnis untuk memperbaiki permasalahan yang ada.

Bab terakhir ini akan memaparkan mengenai kesimpulan yang didapat dari proses penelitian juga memberikan saran dari hasil penelitian yang didapat.