

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era kompetisi dan perkembangan teknologi saat ini masyarakat menjadi lebih kritis dalam menyikapi sebuah berita dan suatu informasi yang beredar luas di masyarakat melalui media masa cetak, online maupun elektronik, terutama terhadap lembaga pemerintahan yang kini kinerjanya menjadi sorotan publik dan diawasi oleh masyarakat melalui media masa cetak, elektronik maupun online.

Dalam hal ini peran PR sangat menentukan perkembangan dan kemajuan organisasi. PR merupakan pendukung dalam organisasi atau perusahaan dan ikut menentukan kemajuan organisasi secara efektif, karena kinerjanya yang efisien. Tujuan dari praktisi PR dalam menjalankan perannya adalah untuk menciptakan hubungan harmonis, saling pengertian, saling percaya dan image yang baik.

Secara struktural pada prinsipnya Public Relations merupakan bagian integral dari suatu lembaga atau organisasi dan bukan merupakan fungsi yang terpisah dari system manajemen suatu perusahaan atau organisasi. Hal ini dibuktikan dengan sangat menentukan upaya PR dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi atau lembaga dengan publiknya dalam upaya meraih citra positif.

Bagi sebuah lembaga atau perusahaan citra merupakan tujuan utama yang hendak dicapai bagi dunia Public Relations. Pengertian citra itu sendiri abstrak dan tidak dapat di ukur secara matematis, tetapi wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Citra adalah suatu kesan yang timbul berdasarkan pengalaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Citra positif suatu lembaga dapat dibentuk melalui kegiatan-kegiatan komunikasi, oleh sebab itu PR memiliki peran yang sangat penting dalam membangun dan memelihara citra lembaganya. Esensi dari kegiatan PR adalah bagaimana membuat berbagai program yang dapat meningkatkan citra positif lembaganya agar dapat memperoleh dukungan dan opini publik yang menguntungkan.

Memahami Public Relations bukanlah hal yang mudah dan sederhana. Dinamika perkembangan Public Relations membawa banyak factor dalam mempengaruhi perubahan peran fungsi dan kedudukan PR. Fungsi dan kedudukan PR bukan menempatkan PR sebagai fungsi teknis, namun berkembang menjadi fungsi strategis yang bertanggung jawab terhadap hubungan organisasi dan stakeholdernya.

Peran dan fungsi ini menuntut PR tidak hanya berhenti kepada orientasi hasil akhir seperti symbol, image atau citra, tapi harus lebih mengarah kepada adanya suatu relasi jangka panjang antara lembaga atau perusahaan dengan publiknya. Namun fungsi dan tugas humas sering kali mengalami perubahan yang tidak relevan, disebabkan ketidaktahuan petugas humas terhadap fungsi

dan tugasnya sehingga tidak mampu meyakinkan top manajer atau pimpinan betapa pentingnya peran humas ini.

Pada lembaga pemerintah kesadaran akan arti penting humas sudah sejak lama dimiliki pimpinan pemerintah Indonesia. Ini dapat dibuktikan dari pembentukan departemen penerangan sebagai salah satu departemen yang fungsinya antara lain sebagai humas pemerintah baik eksternal maupun untuk publik internal. Disamping adanya departemen penerangan, diberbagai lembaga pemerintah baik tingkat pusat maupun tingkat daerah, keberadaan bagian humas juga sudah diakui sejak akhir 1960-an. Namun, dalam masa pemerintahan orde baru humas pemerintah sering menjadi alat propaganda atau bagian yang bertugas untuk menyembunyikan realitas buruk kinerja pemerintah.

Saat ini setiap instansi pemerintah memiliki bagian humas dalam struktur organisasinya, namun demikian struktur dan fungsi humas dimasing-masing departemen masih sangat beragam. Tugas humas di sector publik masih terlalu menekankan pada kegiatan penerangan dan penyebaran informasi yang dalam beberapa hal belum tergarap dengan baik. Sehingga peran PR dalam instansi pemerintah terkooptasi pada stigma seperti, protokoler, event organizer, fotografi, penyerfis wartawan, dokumentasi, pengirim siaran pers, pengirim parcel untuk relasi, pengasuh media internal, menyusun klipping dan pengembang propaganda telah membuat dunia PR Indonesia tumbuh pada arah yang keliru.

Dalam hal ini cultip,center dan Broom (1994:466 atau 2000:491) mengemukakan dua dasar pertimbangan pentingnya pemerintah mempraktekkan Public Relations. Pertama, pemerintah yang demokratis harus dapat menjelaskan dan melaporkan kegiatan-kegiatannya kepada warga negara (publiknya). Kedua, manajemen pemerintah yang efektif membutuhkan partisipasi dan dukungan aktif dari anggota masyarakat.

Sebagai pelayan publik pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan informasi dan menerima informasi dari publiknya serta mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat. Sehingga sebagai pimpinan organisasi atau praktisi PR mamahami aspirasi publik merupakan aspek yang sangat penting terutama upaya memperoleh informasi tentang kebutuhan dan harapan publik yang nyata, agar dapat membuat suatu kebijakan pimpinan yang dapat memuaskan publik. Sehingga muncul citra positif dan dukungan masyarakat terhadap program-program yang telah dicanangkan oleh pimpinan dan program itu sendiri.

Menghadapi proses demokratisasi yang terus bergulir menjadikan publik sangat kritis terhadap kebijakan yang ditempuh pemerintah. Dengan demikian peran keterbukaan media menjadi sangat penting dalam menyebarkan informasi yang terbuka baik berupa fakta maupun opini. Oleh sebab itu setiap program dan kebijakan yang telah ditetapkan harus mendapat dukungan dari

anggota masyarakat, hal ini menjadikan proses komunikasi yang bersifat dua arah menjadi sangat penting untuk legitimasi dan efektifitas lembaga pemerintah.

Perjalanan panjang yang sudah dilalui diharapkan akan membuat POLRI semakin matang dalam profesionalismenya. Polisi yang professional dalam harapan masyarakat adalah polisi yang mampu memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas baik. Menurut Pandupraja, Dewan pembinaan Indonesia Police Wacth dalam Halo Polisi edisi 30 desember 2005, Polisi yang professional adalah polisi yang mengutamakan tindakan preventif dan persuasive serta tegas tanpa harus melakukan tindakan kekerasan yang tidak perlu.

Namun demikian harus patut diakui dan disadari bahwa membangun Polri sebagaimana yang didambakan oleh masyarakat bukanlah pekerjaan yang sangat mudah, terlebih lagi dengan persepsi masyarakat terhadap citra polisi.

Citra POLRI itu sendiri sampai saat ini masih naik turun atau tidak konsisten. Dimana POLRI sering mendapatkan berita baik tetepi ada banyak berita negative tentang kepolisian . dengan berita yang hampir berimbang membuat POLRI menjadi tidak konsisten dalam membangun citra di masyarakat. Dan telah lama berkembang persepsi dimasyarakat, bahwa polisi kita masih sering melakukan penyalahgunaan wewenang, korupsi, memberikan pelayanan yang buruk, berlaku deskriminatif serta mengambil deskresi yang keliru. Selain

itu Polri merupakan salah satu institusi pemerintah yang paling banyak disorot masyarakat dan akibatnya banyak sekali prestasi korp polri dalam bidang kamtibmas (pengamanan dan penertiban masyarakat) yang tertutupi oleh berbagai isu atau rumors yang berkaitan dengan penyelewengan aparat kepolisian. Sehingga citra dimasyarakat sangatlah buruk, seolah-olah tidak ada yang positif tentang citra polisi. Salah satu faktor yang menyebabkan turunnya citra polisi dimata masyarakat yaitu karena kurangnya keteladanan tentang kepemimpinan yang terbuka, bersih dan tegas dalam menegakkan hukum. Salah satu contoh kecil kasus ada berita di detik.com terdapat berita negatif mengenai Polres Semarang yang berjudul “Oknum Polisi di Semarang Ditangkap karena Diduga Edarkan Sabu” berita tersebut berisi tentang:

“Oknum polisi di Kota Semarang dibekuk petugas Direktorat Reserse Narkoba Polda, Jawa Tengah. Oknum anggota Polres Semarang Tengah dan oknum anggota Dalmas Sabhara Polres Semarang tersebut diduga mengedarkan narkoba jenis sabu.”

Sumber:<http://news.detik.com/berita/3059166/oknum-polisi-di-semarang-ditangkap-karena-diduga-edarkan-sabu> di akses pada tanggal 15 februari 2017.

Dalam berita di detik.com di beritakan bahwa oknum polisi Polres Semarang terlibat edarkan narkoba jenis sabu. Penangkapan tersebut di lakukan

di Semarang. Dari pengembangan tersebut oknum Polres Semarang anggota Dalmas Sabhara positif menggunakan sabu.

Tak dapat dipungkiri bahwa polisi kita telah berhasil dalam menangani berbagai kasus kriminal berdimensi internasional seperti terorisme, narkoba, dan separatisme. Masyarakat pun perlu menghargai upaya yang dilakukan POLRI dalam melakukan pemberantasan berbagai kejahatan termasuk kejahatan transnasional, korupsi, illegal logging, penyalahgunaan narkoba dan penyelundupan bahan bakar minyak (BBM). Salah satu contoh ada berita di tribun news terdapat berita positif mengenai Polres Semarang yang berjudul “Nyabu, Perempuan Penjual Buah Diamankan Sat Narkoba Polres Semarang”

“Sat Narkoba Polres Semarang berhasil mengamankan TH (38) warga Kampung Ngentak, Kelurahan Kutowinangun, Tingkir, Salatiga. Perempuan penjual buah ini diamankan usai melakukan transaksi narkoba. Saat itu TH sedang berada di salah satu ATM BCA di wilayah Kelurahan Ungaran Barat, Anggota Sat Narkoba Polres Semarang berhasil mengamankan Handphone milik TH dan ada SMS dari seorang pria yang isinya pengiriman narkoba di Jalan KS Tubun RT 5 RW 2, Kelurahan Bandarjo.”

Sumber: <http://tribratanewspolressemarang.net/reskrim/narkoba/details.php?isi=nyabu-perempuan-penjual-buah-diamankan-sat-narkoba-polres-semarang> di akses pada tanggal 15 februari 2017.

Menghadapi masyarakat yang semakin kritis terhadap kebijakan pemerintah, sebagai lembaga yang dinamis POLRI pun dituntut harus mampu mereformasi diri kembali sebagai organisasi yang independen sesuai dengan fungsinya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat serta sebagai aparat hukum yang senantiasa harus profesional. Didukung dengan adanya pemisahan TNI dengan POLRI, masyarakat berharap adanya paradigma yang baru dari tubuh POLRI.

Melihat ancaman gangguan kamtibmas yang dihadapi saat ini, POLRI dituntut untuk mampu menangani tantangan tersebut secara profesional. Peningkatan profesional tersebut tak dapat dilepaskan dari pengembangan dan peningkatan kecerdasan emosional, kepemimpinan yang adil dan bijak serta kondisi lingkungan yang kondusif. Sementara peningkatan profesionalisme, kemandirian dan citra polisi menjadi tanggung jawab semua pihak, sehingga perlu diwacanakan kembali upaya membangun profesionalisme humas POLRI

guna mengembalikan image dan reputasi polri melalui kemampuan berkomunikasi yang lebih baik pada masyarakat.

Bersinggung dengan soal image dan reputasi POLRI, sudah saatnya lembaga ini lebih serius memperhatikan keberadaan humas sebagai penopang dalam menjalankan tugas keseharian. Disinilah keberadaan humas (PR) betul-betul penting dan strategis dalam rangka menopang kerja polisi saat berinteraksi dengan masyarakat. Keahlian menjalankan fungsi humas secara professional dari aparat kepolisian merupakan instrumen strategis untuk membangun komunikasi yang lebih sejajar dengan masyarakat, sehingga memudahkan terwujudnya kesamaan pengertian diantara mereka.

Dalam menjalankan tugasnya tentu POLRI tidak mungkin berhasil menjalankan tugas untuk mencapai tujuannya tanpa dukungan masyarakat, oleh karena itu humas merupakan suatu bidang yang sangat luas menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. Humas pada dasarnya tidak sama dengan sekedar Relations (hubungan) meskipun Personal Relation mempunyai peranan yang besar dalam kampanye humas.

Fungsi humas di lembaga manapun termasuk POLRI mempunyai posisi strategis dimana humas kepolisian mendekatkan polisi dengan masyarakat. Oleh karena itu peneliti sangat tertarik untuk mengidentifikasi Peran Humas dalam meningkatkan citra kepolisian.

1.2 Rumusan Masalah

Idealnya salah satu fungsi humas yaitu menjaga image/citra positif dari sebuah perusahaan. Humas POLRI mempunyai peranan penting dalam menjalin dan menjaga hubungan dengan publiknya agar tercipta citra positif di mata publiknya. Sebagai lembaga penegakhukum Negara seharusnya POLRI mampu memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat namun dengan adanya berita negative dan berita positif. Dalam membangun citra POLRI cenderung tidak konsisten kadang naik dan terkadang menurun.

Berdasarkan uraian diatas sebagai seorang humas harus mampu melaksanakan salah satu fungsi humas yaitu menjaga citra perusahaan, sehingga dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu “Peran Humas Polres Semarang Dalam Menjaga Citra Polisi Pelindung dan Pengayom Masyarakat ”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Peran Humas Polres Semarang Dalam Menjaga Citra Polisi Pelindung dan Pengayom Masyarakat”.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan penelitian bagi penulis yaitu agar dapat menambah pengetahuan mengenai peran humas Polres Semarang dalam menjaga citra

dan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar ahli madya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mampu memberikan sumbangan saran dan masukan dalam salah satu pekerjaan humas yaitu peran humas Polres Semarang dalam menjaga citra polisi pelindung dan pengayom masyarakat.

1.5 Kerangka Teori

Menurut Ruslan (2012:341) Humas yang terdapat di instansi pemerintah lebih menekankan pada *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan.

Menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2006, 20-21), mengemukakan peranan Public Relations dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori yaitu :

- a. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar Public Relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Hubungan praktisi pakar Public Relations dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya.

b. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Praktisi Public Relations bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dan mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi Public Relations dalam proses pemecahan persoalan Public Relations ini merupakan bagian dari tim manajemen. Membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi Public Relations sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

Menurut Cutlip (2009:6) Public Relations adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

Menurut Effendi dalam Ruslan (2007:9-10) fungsi *Public Relations* adalah sebagai berikut:

- a. Menunjang kegiatan utama manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal.
- c. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
- d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

- e. Oprasionalisasi dan organisasi public relations adalah bagaimana membina hubungan harmonis antara organisasi dan publiknya, untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya.

Menurut Ruslan (2010:22-23) ruang lingkup tugas Public Relations dalam sebuah organisasi/lembaga antara lain meliputi aktivitas sebagai berikut :

- a. Membina hubungan ke dalam (publik internal)

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang PR harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negative di dalam masyarakat sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

- b. Membina hubungan ke luar (publik eksternal)

Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakannya tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang di wakilinya.

Membina hubungan baik dengan publik internal dan eksternal merupakan salah satu tugas dan peran yang dilakukan oleh *public relations* untuk menjaga dan meningkatkan citra dari perusahaan. Karena jika public relations

dekat dengan publik internal dan eksternal perusahaan, akan mudah bagi perusahaan untuk memberikan informasi dan klarifikasi jika ada berita negatif yang menerpa perusahaan sehingga sangat penting bagi *public relations* untuk menjalin hubungan baik dengan publik internal maupun eksternal perusahaan karena disini *public relations* berperan penting yaitu sebagai mulut dan telinga perusahaan.

Menurut Ardian (2013:239) citra sengaja di ciptakan oleh PR dalam dunia pemerintahan yaitu dalam bentuk *event* (kegiatan-kegiatan), *campaign* (kampanye-kampanye), dan *programs* (program-program jangka panjang). Esensi tujuan PR di dunia pemerintahan seperti halnya PR di dunia bisnis adalah membuat berbagai program pemerintahan yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik.

Menurut Kasali (2003:28) citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Pemahaman yang berasal dari suatu informasi yang tidak lengkap juga akan menghasilkan citra yang tidak sempurna.

Kesan yang timbul melalui kegiatan seperti event, campaign dan program-program yang di rencanakan oleh seorang humas tentunya akan menimbulkan kesan yang positif di mata masyarakat, Karena kegiatan tersebut memang di buat dan direncanakan dengan tujuan untuk membuat kesan

positif di masyarakat sehingga akan berpengaruh terhadap citra positif institusi di mata masyarakat.

Berbicara tentang citra, citra merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sebuah instansi/perusahaan karena citra dari sebuah perusahaan akan menjadi tolok ukur kesuksesan dari sebuah perusahaan. Citra terbentuk berdasarkan opini publik sehingga jika opini publik sangat berpengaruh dalam proses pembentukan citra, jika opini publik terhadap perusahaan positif maka citra yang akan terbentuk positif dan sebaliknya jika opini publik negatif terhadap perusahaan maka citra yang akan terbentuk negatif juga maka dari itu perlu adanya peran humas untuk menangani hal-hal yang tidak diinginkan oleh perusahaan terkait opini publik dan citra perusahaan.

1.6 Oprasionalisasi Konsep

Menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2006, 20-21), peranan Public Relations dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori yaitu :

a. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Indikatornya:

Peranan humas dalam memberikan masukan kepada manajemen

b. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Indikatornya:

Kemampuan humas menjembatani komunikasi antara manajemen dengan publiknya

c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Indikatornya:

Keterlibatan humas dalam menangani persoalan atau krisis perusahaan

d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Indikatornya:

Aktifitas humas dalam memberikan informasi instansi dengan publiknya

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif. Menurut Ruslan, (2003:213) tipe penelitian deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan mengenai karakteristik (ciri), individu, situasi atau kelompok tertentu dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum yang

diperoleh setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian, kemudian ditarik suatu kesimpulan yang berupa pemahaman umum tentang fakta yang diperoleh.

1.7.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian dari penelitian tentang peran humas Polres Semarang dalam menjaga citra yang dilakukan oleh penulis berjumlah 3 orang yaitu Bapak AKP Teguh Susilohadi selaku kepala bagian humas, staf bagian humas di Polres Semarang, staff bhabinkabtipmas polsek ungaran dan 2 warga masyarakat.

1.7.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Data Primer (*primary data*)

Data primer adalah data yang dihimpun atau diperoleh secara langsung dari sumbernya dan di olah sendiri oleh instansi yang bersangkutan. pengumpulan data primer ialah dengan melakukan wawancara secara langsung.

b. Data Sekunder (*secondary data*)

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan mencari informasi melalui arsip serta dokumentasi yang berasal dari Kantor Polres Semarang yang sesuai dengan materi penelitian.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian tersebut adalah :

a. Wawancara

Menurut Ruslan (2003:23) wawancara merupakan pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada seorang responden. Di metode ini penulis mewawancarai langsung kepala bidang Humas Polres Semarang.

b. Riset Perpustakaan (*library research*)

Menurut Supratno dalam Ruslan (2004:31) Riset perpustakaan yaitu pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang ada di perpustakaan.

1.7.5 Analisis Data

Analisis data merupakan pengumpulan data yang akan di analisa lebih lanjut dan data diperoleh langsung dari perusahaan atau instansi. Data yang diperoleh akan dianalisis dan dikaji menggunakan metode analisa data kualitatif, yaitu metode yang diperoleh dari hasil penelitian yang dihubungkan dengan teori-teori yang ada. Setelah hasil penelitian dihubungkan dengan teori-teori, kemudian penulis melakukan penarikan kesimpulan.