

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Mutu pendidikan adalah masalah yang sejak dulu senantiasa diupayakan peningkatannya oleh pemerintah. Pengendalian mutu pendidikan pada dasarnya adalah pengendalian mutu SDM (sumber daya manusia) yang berada dalam sistem tersebut. Untuk mengetahui pengendalian ini dibutuhkan informasi mengenai keadaan peserta didik, apakah ada perubahan, apakah guru berfungsi, apakah sekolah mendukung terlaksananya program-program pendidikan sehingga hasilnya bisa dicapai secara optimal. Salah satu persoalan pendidikan yang sedang dihadapi bangsa adalah persoalan mutu pendidikan pada setiap jenjang dan satuan pendidikan. Banyak usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan seperti menyempurnakan kurikulum, peningkatan mutu guru serta sarana dan prasarana pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, agar memiliki kriteria-kriteria yang terdapat dalam tujuan pendidikan nasional.

Pendidikan merupakan persoalan penting bagi semua umat. Pendidikan selalu menjadi tumpuan harapan untuk mengembangkan individu dan masyarakat serta kebutuhan mutlak yang harus dipenuhi sepanjang hayat, karena pendidikan merupakan suatu upaya pemanusiaan manusia (humanisasi) dengan cara yang manusiawi untuk mencapai nilai-nilai kemanusiaan yang tinggi.<sup>1</sup> Proses pendidikan dinyatakan bermutu apabila mampu menciptakan suasana

---

<sup>1</sup>Baharuddin dan Umiarso, 2012, *Kepemimpinan Pendidikan Islam Antara Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, hlm. 247

pembelajaran yang aktif, kreatif, inovatif, dan menyenangkan sehingga tujuan pendidikan bisa tercapai dengan baik.<sup>2</sup> Dengan demikian, sekolah atau madrasah pada saat ini harus mulai berbenah diri untuk menghadapi tuntutan dunia global dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dimulai dari pelaksanaan proses pembelajaran di kelas.

Pada dasarnya pendidikan merupakan proses komunikasi yang di dalamnya mengandung transformasi pengetahuan, nilai-nilai dan keterampilan-keterampilan di dalam dan di luar sekolah yang berlangsung sepanjang hayat (*life long procces*), generasi ke generasi, serta bermakna bagi kehidupan individu, masyarakat dan suatu bangsa.<sup>3</sup> Dengan demikian, hakikat mengajar bukan sekedar ceramah dan berdiri di depan kelas, akan tetapi bagaimana teknik dan strategi yang digunakan pendidik dapat berfungsi sebagai alat untuk *transfer of knowledge* sekaligus *transfer of value*, menyampaikan pesan/materi ajar, nilai-nilai, berinteraksi, mengorganisir, dan mengelola peserta didik sehingga dapat berhasil dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pengelolaan sektor pendidikan relatif sangat tertinggal bila dibandingkan dengan sektor atau organisasi lain. Hal ini menyebabkan kondisi kualitas pendidikan di Indonesia saat ini masih rendah. Berdasarkan angka Human Development Index bahwa mutu pendidikan di Indonesia rendah, di antara 174 negara, Indonesia pada tahun 1998 menempati rangking ke 105. Kemudian pada tahun 1999 merosot menjadi rangking 109 dan pada tahun 2004 menurun lagi dan

---

<sup>2</sup>Prim Masrokan Mutohar,2013, *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, hlm. 135

<sup>3</sup>Sumitro, dkk., 2005, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, hlm. 23

menempati ranking ke-111 dari 177 negara.<sup>4</sup> Persoalan dan tantangan yang dihadapi saat ini adalah sama, yaitu semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan produk pendidikan yang berkualitas. Menurut Nasution, sekarang ini pelanggan pada umumnya menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah dan lebih baik.<sup>5</sup> Terwujudnya produk yang kualitas di lembaga pendidikan tidak terlepas adanya manajemen yang dilaksanakan di lembaga pendidikan tersebut.

Manajemen atau pengelolaan merupakan komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah pentingnya manajemen yang harus dikuasai oleh pengelola pendidikan sehingga dapat mengatur dan melaksanakan pendidikan dan pembelajaran secara efektif dan efisien, baik mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pemberdayaan sumber daya yang ada, pengawasan dan pertanggung jawaban.<sup>6</sup>

Sekolah merupakan agen pengembangan masyarakat untuk mencetak generasi cerdas, berilmu, berwawasan luas dan berakhlaqul karimah, sehingga pengembangan sumber daya manusia adalah suatu keharusan. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan maka sumber daya manusia sebagai prasyarat yang harus dipenuhi, dengan sumber daya yang berkualitas akan melahirkan generasi yang

---

<sup>4</sup>Akdon, 2011, *Strategic Management for Educational Management: Manajemen Strategik Untuk Manajemen Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, hlm. 227

<sup>5</sup> M. N. Nasution, 2004, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 48

<sup>6</sup>Prim Masrokan Mutohar, 2013, *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam)*, hlm. 24

berkualitas pula. Hal ini merupakan tantangan besar pendidikan Islam, agar dapat meningkatkan mutu pendidikan dan produktivitas sumber daya manusia.<sup>7</sup>

Namun pada kenyataannya, format pendidikan nasional yang terjadi sekarang ini, ternyata belum mampu melahirkan manusia-manusia Indonesia yang bertanggung jawab, jujur, dan memiliki integritas yang tinggi. Penanaman nilai moral tersebut merupakan akar dalam penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, pola-pola pendidikan hendaknya mengembangkan dan menyadarkan siswa terhadap nilai kebenaran, kejujuran, kebajikan, kearifan dan kasih sayang sebagai nilai-nilai universal yang dimiliki semua agama.

Sekarang ini, mutu menjadi satu-satunya hal yang sangat penting dalam pendidikan. Konsep mutu pertama kali diperkenalkan oleh Jerome S. Arcaro pada tahun 1978, dalam dunia pendidikan mutu dijalankan seperti dalam dunia bisnis yang merupakan revolusi. Namun, mutu butuh waktu, pemeliharaan, perubahan sikap semua pihak dan investasi dalam bentuk pelatihan untuk semua staf. Banyak pemimpin pendidikan dalam upaya implementasi mutu karena mereka tidak memiliki komitmen yang menjadi syarat keberhasilan.<sup>8</sup>

Ada dua faktor yang menjelaskan mengapa upaya perbaikan mutu pendidikan selama ini kurang berhasil. Pertama, strategi pembangunan pendidikan selama ini lebih bersifat input oriented. Strategi yang demikian lebih bersandar pada asumsi bahwa apabila semua input pendidikan sudah terpenuhi secara otomatis lembaga pendidikan akan dapat menghasilkan output yang bermutu

---

<sup>7</sup>Prim Masrokan Mutohar, 2013, *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam*, hlm. 25

<sup>8</sup>Jerome, S. Arcaro, 2005, *Pendidikan Berbasis Mutu*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta, hlm. 7

sebagaimana yang diharapkan. Kedua, pengelolaan pendidikan selama ini lebih bersifat *macro oriented*, diatur oleh jajaran birokrasi ditingkat pusat. Akibatnya banyak faktor yang diproyeksikan ditingkat makro (pusat) tidak terjadi atau tidak berjalan sebagaimana mestinya di tingkat mikro (sekolah atau lembaga).<sup>9</sup>

*Total Quality Management* merupakan sistem manajemen industri yang diadopsi pendidikan dikembangkan di berbagai negara dalam menghadapi dunia yang cepat berubah dan penuh ketidakpastian dalam rangka menciptakan efektivitas dan kepuasan. Setidaknya ada delapan kategori yang dibutuhkan yang dibutuhkan dari pendidikan Islam sehingga dapat memenuhi permintaan dunia bisnis dan industri terlebih pengguna pendidikan Islam itu sendiri. Kedelapan kategori tersebut adalah: 1) berorientasi pada pelanggan, 2) memiliki pengetahuan praktis dan aplikasi alat-alat TQM, 3) mampu membuat keputusan berdasarkan fakta, 4) memiliki pemahaman bahwa bekerja adalah suatu proses, 5) berorientasi pada kelompok (*team work*), 6) memiliki komitmen untuk peningkatan terus menerus, 7) pembelajaran aktif, dan 8) memiliki perspektif sistem.<sup>10</sup>

Penerapan *Total Quality Management* dalam bidang pendidikan, maka dalam pengelolaan lembaga pendidikan untuk meningkatkan mutu harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan, sehingga pendidikan sebagai pelayanan jasa dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan baik masa kini maupun masa yang akan datang. Manajemen mutu terpadu yang merupakan suatu sistem manajemen yang menyangkut mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada

---

<sup>9</sup>Prim Masrokan Mutohar, 2013, *Manajemen Mutu Sekolah (Strategi Peningkatan Mutu dan Daya Saing Lembaga Pendidikan Islam)*, hlm. 25

<sup>10</sup>Baharuddin dan Umiarso, 2012, *Kepemimpinan Pendidikan Islam: Antara Teori dan Praktik*, hlm. 250

kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi.<sup>11</sup> Dengan pendekatan TQM diharapkan pendidikan akan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu dan dapat meningkatkan mutu secara berkesinambungan.

Dalam proses menuju madrasah bermutu terpadu, maka kepala madrasah, komite madrasah, para guru, staf, siswa dan komunitas madrasah harus memiliki obsesi dan komitmen terhadap mutu, yaitu pendidikan yang bermutu. Memiliki visi dan misi mutu yang difokuskan pada pemenuhan kebutuhan dan harapan para pelanggannya, baik pelanggan internal, seperti guru dan staf, maupun pelanggan eksternal seperti siswa, orang tua siswa, masyarakat, pemerintah, pendidikan lanjut dan dunia usaha. Penerapan TQM di sekolah tidak terlepas bagaimana upaya kepalasekolah mampu mengendalikan mutu pengelolaan sekolah tersebut secara terpadu. Pengendalian mutu terpadu merupakan suatu sistem yang paling efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan kualitas, pemeliharaan kualitas, dan perbaikan kualitas dari berbagai level organisasi sehingga meningkatkan produktivitas.<sup>12</sup> Dari pernyataan tersebut tersirat bahwa seharusnya seorang Kepala sekolah harus dapat melaksanakan pengendalian mutu secara terpadu agar terjadi peningkatan hasil yang lebih baik dan efektif. Dasar utama menjalankannya adalah mentalitas, kecakapan, dan manajemen partisipatif dengan sikap mental yang mengutamakan kualitas kerja. Mentalitas adalah kesediaan bekerja sungguh- sungguh, jujur, dan bertanggung jawab melaksanakan pekerjaannya.

---

<sup>11</sup>Husaini Usman, 2013, *Manejemn: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 601

<sup>12</sup>Hasibuan, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 219

Mutu pendidikan di madrasah merupakan hal yang penting karena dengan adanya peningkatan mutu pendidikan, madrasah lebih mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi dirinya sehingga dia dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumberdaya yang tersedia untuk memajukan sekolahnya. Menurut Ahmad Fauzi, pengelolaan pendidikan Islam pada hakikatnya bertujuan untuk melahirkan mutu pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat saat ini. Karena itu upaya tersebut dapat diwujudkan apabila pendidikan Islam mampu memanfaatkan berbagai sumber dan potensi dalam membangun manajemen yang lebih baik.<sup>13</sup> Dengan demikian, pengelolaan mutu pendidikan Islam merupakan sebuah harapan dan keinginan terhadap pengguna, yaitu masyarakat.

Edward Sallis menjelaskan bahwa di antara indikator mutu pendidikan secara universal adalah memberikan kepuasan kepada pengguna.<sup>14</sup> Pandangan ini dapat melahirkan beberapa unsur antara lain: terciptanya sikap kepercayaan (*reliability*), keterjaminan (*assurance*), penampilan (*tangibility*), timbulnya perhatian (*emphaty*), dan tanggapan (*responsive*) dari masyarakat sebagai pengguna.<sup>15</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Erna Meisaroh tahun 2014 dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* (TQM) di MI Muhammadiyah Gading

---

<sup>13</sup>Ahmad Fauzi, 2018, *Filsafat Manajemen Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 111

<sup>14</sup>Edward Sallis, 2012, *Total Quality Management in Education*, penerj. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurozi, Yogyakarta: IRCiSoD, hlm. 46

<sup>15</sup>Ahmad Fauzi, 2018, *Filsafat Manajemen Pendidikan Islam*, hlm. 122

I Klaten,<sup>16</sup> menyimpulkan bahwa sistem manajemen mutu di MI Muhammadiyah Gading I Klaten bila ditinjau dari unsur-unsur *Total Quality Management (TQM)* yang meliputi: (a) fokus kepada pelanggan, (b) peningkatan terhadap kualitas, (c) kerjasama dalam *team work*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Arif Wibowo (2013) yang berjudul *Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang*,<sup>17</sup> menyimpulkan bahwa MIN Kalibalik memiliki komitmen dan kemauan yang kuat dan terus berusaha dalam upaya meningkatkan mutu dan bekerja berdasarkan mutu. Hal tersebut terbukti dengan adanya karakteristik maupun unsur-unsur TQM yang sudah dijalankan di madrasah tersebut, di antaranya kepemimpinan kepala madrasah yang aspiratif, mengadakan kerjasama dengan pelanggan internal dan eksternal secara maksimal, mengadakan peningkatan mutu peserta didik secara terus-menerus dengan inovasi-inovasi yang baru.

Berdasarkan dari studi pendahuluan, Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang menurut pengamatan sementara penulis secara tidak langsung juga telah berusaha mengimplementasikan sebagian unsur-unsur TQM yang meliputi fokus pada pelanggan, memiliki obsesi terhadap kualitas dan kerjasama tim (*Team work*), serta menerapkan prinsip TQM. Realita yang terjadi, jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepar mengalami peningkatan yang signifikan baik dari segi kualitas maupun

---

<sup>16</sup>Erna Meisaroh, 2014, "Implementasi *Total Quality Management (TQM)* di MI Muhammadiyah Gading I Klaten", *Tesis*, Surakarta: IAIN Surakarta, hlm. 204

<sup>17</sup>Arif Wibowo, 2013, "*Implementasi Total Quality Management (TQM) di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Kalibalik Kabupaten Batang*", *Tesis*, Semarang: UIN Walisongo, hlm. 149



kuantitasnya. Dari segi kualitas, sebagai sekolah yang terbilang baru, Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara mampu bersaing dengan SD/MI lainnya di kabupaten jepara dengan masuk 5 besar dalam kategori lomba Tahfizul Qur'an. Dilihat dari kuantitas, jumlah siswa di madrasah ini terus mengalami peningkatan.

Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*) dalam konteks pendidikan merupakan sebuah filosofi metodologi tentang perbaikan secara terus menerus yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada setiap institusi pendidikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan saat ini maupun masa yang akan datang. Dengan menggunakan strategi *Total Quality Management*, manajemen mutu terpadu pendidikan (MMTP) dan didukung dengan Standar Nasional Pendidikan (SNP) maka diharapkan lembaga pendidikan tersebut mengalami peningkatan mutu, mempertahankan persaingan dalam dunia pendidikan dan mempertahankan kelangsungan hidup pendidikan.

Mengetahui bagaimana pentingnya implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan, menarik minat peneliti untuk mengadakan penelitian tentang "Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Desa Karangaji Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara".

## **B. Identifikasi Masalah**

Memperhatikan latar belakang sebagaimana yang diuraikan di atas, maka diharapkan implementasi *Total Quality Management* di Sekolah yang bertujuan untuk mengembangkan sekolah menjadi sekolah yang bermutu, yang mana pada

kelanjutannya mampu menghasilkan sumber daya manusia yang dapat tercapai. Adapun beberapa hal yang dapat diidentifikasi dari permasalahan tersebut yaitu:

- a. Perlunya perbaikan mutu pendidikan secara terus-menerus dan berkelanjutan.
- b. Perlunya tanggung jawab bersama antar warga sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan yang berkualitas.
- c. Perlunya analisis kebutuhan masyarakat yang akan datang.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara Tahun pelajaran 2019/2020?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara Tahun pelajaran 2019/2020?
- c. Bagaimana hasil peningkatan mutu pendidikan melalui implementasi *Total Quality Management* ?

### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah sebagaimana tersebut di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara Tahun pelajaran 2019/2020.
- b. Mengetahui dan mendeskripsikan factor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pendidikan pada Madrasah Ibtidaiyah Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara Tahun pelajaran 2019/2020.
- c. Mengetahui dan mendeskripsikan hasil peningkatan mutu pendidikan melalui implementasi *Total Quality Management*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Diharapkan setelah peneliti melaksanakan penelitian ini, memiliki manfaat yaitu:

##### a. Manfaat Teoritis

- 1) Memperluas khazanah keilmuan dan pengetahuan kepustakaan mengenai *Total Quality Management*.
- 2) Diharapkan dapat mengembangkan kajian dan konsep yang lebih mendalam tentang *Total Quality Management* (TQM) serta implementasinya sehingga dapat dijadikan dasar dan acuan untuk penelitian selanjutnya, dan konsep TQM dapat berkembang dan dapat meningkatkan mutu pendidikan terutama di Madrasah yang bersangkutan dan sederajat.

##### b. Manfaat Praktis

- 1) Dapat memberikan manfaat bagi MI Ki Aji Tunggal Desa Karangaji Kecatamatan Kedung Kabupaten Jepara dalam mengadakan evaluasi pengelolaan pendidikan menyangkut fungsi dan perannya sebagai lembaga

pendidikan dalam meningkatkan standar mutu melalui implementasi *Total Quality Management* (TQM).

- 2) Di samping itu, juga sebagai input bagi pengelola pendidikan maupun lembaga yang terkait dalam menentukan arah kebijakan yang menuju pada upaya perbaikan mutu (TQM) di tengah percaturan global. Selanjutnya manfaat yang diharapkan berupa pengetahuan mengenai peran sekolah dalam menghasilkan lulusan berkualitas, yang dapat dijadikan acuan bagi lembaga pendidikan yang sama untuk penelitian selanjutnya yang ingin dikembangkan.

#### **F. SISTEMATIKA PENULISAN TESIS**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi tesis ini, maka peneliti memaparkan sistematika penyusunan skripsi sebagai berikut:

1. Bagian awal, terdiri dari terdiri dari: halaman sampul, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pernyataan keaslian, abstrak 3 bahasa (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Arab), pedoman transliterasi, kata pengantar, persembahan, moto, daftar isi, daftar table, daftar gambar.
2. Bagian Isi, meliputi:

Bab I : Pendahuluan. Bab ini berisi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan tesis.

Bab II : Landasan Teori. Bab ini terdiri dari tiga sub bahasan. Sub bab pertama membahaskajian teori yang meliputi: mutu pendidikan, mutu pendidikan Islam, *Total Quality Management* (TQM), manajemen mutu

terpadu pendidikan. Sub bab kedua membahas kerangka pikir. Sub bab ketiga membahas kerangka berpikir.

Bab III : Metodologi Penelitian. Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber penelitian, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi empat sub bahasan, meliputi: Sub bab pertama membahas gambaran objek penelitian. Sub bab kedua membahas paparan data penelitian, yang meliputi: program, pelaksanaan, evaluasi dan tindak lanjut peningkatan mutu madrasah di MI Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara, faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam peningkatan mutu pendidikan di MI Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara, dan sejauhmana implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pendidikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di MI Ki Aji Tunggal Karangaji Kedung Jepara. Sub bab ketiga, pembahasan hasil penelitian. Sub bab keempat berisi tentang keterbatasan penelitian.

Bab V : Penutup. Bab ini berisi: kesimpulan, saran, dan kata penutup.

3. Bagian Akhir, terdiri dari daftar kepustakaan, lampiran-lampiran dan curriculum vitae.