

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu negara lembaga keuangan yakni sektor perbankan menjadi salah satu peranan penting dalam kegiatan ekonomi dan keuangan. Bank pada hakikatnya merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan yang kemudian dikelola oleh pihak bank dan disalurkan kepada nasabah yang membutuhkan dana dalam bentuk pinjaman yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sistem perbankan yang ada di Indonesia memiliki dua jenis sistem dalam operasional perbankan yakni, bank syariah dan bank konvensional. Undang-Undang No. 21 tahun 2008 menjelaskan bahwa bank syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana berlandaskan dengan prinsip hukum islam yang telah diatur dalam fatwa melalui lembaga Majelis Ulama Indonesia. Dalam pelaksanaannya bank syariah memiliki prinsip kehati-hatian, keadilan, kemaslahatan, dan tidak mengandung unsur gharar, maysir, dan riba.

Dalam kegiatan usahanya bank syariah memiliki beberapa produk seperti, tabungan syariah, deposito syariah, pegadaian syariah, giro syariah, dan pembiayaan syariah. Sumber pendapatan yang paling besar dan utama bank syariah yang mesti dijaga kualitasnya yakni penyaluran pembiayaan. Maka dari itu, pihak bank melakukan analisis karakteristik nasabah yang akan mengajukan pembiayaan (Zahratunnisa et al., 2023). Penyaluran pembiayaan bank syariah ini dalam transaksinya tergantung dari akad yang digunakan jika transaksi bagi hasil menggunakan akad mudharabah dan musyarakah, transaksi dalam bentuk sewa menyewa menggunakan akad ijarah dan transaksi dalam bentuk sewa beli menggunakan ijarah muntahiyah bit tamlik, transaksi jual beli dalam bentuk utang piutang menggunakan akad murabahah, salam, dan istisna, transaksi pinjam meminjam menggunakan akad qard, dan transaksi dalam bentuk sewa menyewa jasa menggunakan

akad ijarah sebagaimana yang dijelaskan dalam UU No. 21 tahun 2008 pasal 25. Penyaluran pembiayaan yang diminati oleh masyarakat yakni pembiayaan yang menggunakan akad murabah (Afkar & Purwanto, 2021).

Tabel 1. 1 Presentase Pembiayaan Berdasarkan Jenis Akad

Akad	Nominal 2022 (Rp T)	Nominal 2023 (Rp T)	Pertumbuhan 2022	Pertumbuhan 2023
Murabahah	251,41	258,84	21,71%	2,95%
Musyarakah	229,85	282,51	19,54%	22,89%
Mudharabah	10,77	12,45	1,51%	15,64%
Qardh	14,31	16,35	13,94%	14,26%
Ijarah	8,33	9,85	15,92%	18,27%
Istisna	3,27	4,07	20,87%	24,54%
Multijasa	1,21	1,39	30,93%	15,46%
Salam	2,14			
Total	521,32	585,46	20,44%	

Sumber: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah

Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa akad musyarakah dan murabahah menjadi akad yang paling banyak digunakan oleh lembaga keuangan syariah dalam penyaluran dana pembiayaan kepada masyarakat. Dengan presentase diatas perbankan syariah memiliki peran penting dalam memanfaatkan akad-akad perbankan syariah yang lainnya.

Kegiatan penyaluran pembiayaan bank syariah ini tidak selalu berjalan mulus, terdapat risiko yang terjadi yakni pembiayaan bermasalah yang bisa disebut dengan *Non Performing Financing* (NPF). Pembiayaan bermasalah merupakan kondisi atau keadaan yang dimana suatu perjanjian pengembalian pinjaman berada dalam kondisi yang berisiko dan dapat mengakibatkan bahkan menimbulkan potensi kerugian yang akan berdampak pada kesehatan bank (Anggraini & Wahyudi, 2022). Pembiayaan bermasalah ini dapat timbul dari dua faktor yakni, faktor internal dari pihak bank dan faktor eksternal yakni dari pihak luar. Salah satu produk pembiayaan bank syariah yang

menggunakan akad murabahah yakni produk pembiayaan KPR (Kredit Pemilikan Rumah).

Rumah menjadi salah satu kebutuhan primer masyarakat pada saat ini, akan tetapi harga rumah setiap tahun nya mengalami kenaikan. Hal ini seperti yang dilansir oleh berita detikproperti (2024) menurut Pengamat Perbankan dan Praktisi Sistem Pembayaran yakni Arianto Muditomo mengatakan bahwa “harga rumah di kota-kota besar yang padat penduduk mengalami kenaikan rata rata sebesar 10-20% per tahun. Tetapi tidak berlaku untuk rumah bekas”. Dengan harga rumah yang terus menurut meningkat setiap tahunnya tetapi tidak sebanding dengan upah yang di dapat masyarakat menjadi kesulitan untuk mendapatkan rumah impian jika pembelian rumah dibayarkan secara tunai. Karena hal ini lah pemerintah Indonesia membuat program Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi yang disalurkan kepada lembaga keuangan, yakni bank syariah dan bank konvensional.

Menurut (Alfarizi & Zahra, 2021) menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang beranggapan dengan menggunakan layanan perbankan pada produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) dapat dikenakan biaya bunga, dengan suku bunga yang terkadang naik dan tidak menentu. Bank syariah mengeluarkan produk yakni kredit kepemilikan rumah syariah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memiliki rumah tanpa dibebani oleh suku bunga atau riba. Selain itu, dalam produk bank syariah ini terdapat nilai positif dan memiliki target pasar tersendiri. Artinya, nasabah muslim yang sudah meyakini produk KPR syariah ini berlandaskan syariat agama islam yang tidak mengandung unsur haram seperti, maysir, gharar, dan riba.

Dengan mengajukan pembiayaan KPR kepada bank syariah menjadi salah satu alternatif masyarakat untuk mendapatkan rumah dengan sistem pembayarannya melalui diangsur. Bank BJB Syariah memiliki sejumlah keunggulan yang menjadi daya tarik bagi Masyarakat, khususnya dalam hal pembiayaan kepemilikan rumah. Keunggulan yang dimiliki oleh Bank BJB Syariah diantaranya proses pengajuan pembiayaan yang relatif mudah, penawaran margin yang kompetitif, serta jaringan pelayanan yang tersebar

luas di berbagai daerah di Jawa Barat dan Bante. Selain itu, komitmen Bank BJB Syariah dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah. Salah satu bank syariah yang memiliki produk KPR bersubsidi ialah Bank Jabar Banten (BJB) Syariah. Bank BJB Syariah mengeluarkan produk Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) Sejahtera iB Masalahah dengan tujuan untuk membantu masyarakat yang ingin memiliki tempat hunian sendiri. Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) Sejahtera iB Masalahah merupakan produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank BJB Syariah kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Produk PPR Sejahtera iB Masalahah ini disesuaikan dengan kemampuan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) serta adanya subsidi dari pemerintah juga menjadi daya dukung utama dalam meningkatkan akses kepemilikan rumah yang terjangkau dan sesuai prinsip syariah. Produk Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) Sejahtera iB Masalahah termasuk ke dalam kategori pembiayaan konsumen. Akan tetapi dalam kegiatan bisnis nya ini Bank BJB Syariah tidak luput dari pembiayaan bermasalah yang ditimbulkan baik internal maupun eksternal. Bank Indonesia telah menetapkan peraturan mengenai pembiayaan bermasalah atau NPF yang menyatakan bahwa presentase pembiayaan bermasalah tidak boleh lebih dari 5% dalam operasional perbankan.

Tabel 1. 2 Presentase NPF Bank BJB Syariah Periode Tahun 2019-2023

Tahun	Presentase
Tahun 2019	1,50%
Tahun 2020	2,86%
Tahun 2021	1,80%
Tahun 2022	1,37%
Tahun 2023	1,38%

Sumber: Annual report Bank BJB Syariah tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa tahun 2019 tingkat NPF sebesar 1,50% kemudian, di tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 2,86% selanjutnya di tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 1,80% dan di tahun 2022 mengalami penurunan kembali sebesar 1,37% sedangkan di tahun 2023

mengalami kenaikan sebesar 1,38%. Meskipun di tahun 2020 presentase NPF Bank BJB Syariah sebesar 2,86%.

Namun demikian, permasalahan pembiayaan bermasalah atau *Non Performing Financing* (NPF) tidak hanya terjadi di Bank BJB Syariah saja. Bank-bank lainpun harus menghadapi pembiayaan bermasalah, misalnya Bank Riau Kepri Syariah.

Tabel 1. 3 Presentase NPF Bank BRK Syariah Periode Tahun 2019-2023

Tahun	Presentase
Tahun 2019	0,27%
Tahun 2020	1,01%
Tahun 2021	0,88%
Tahun 2022	0,33%
Tahun 2023	0,45%

Sumber: Annual report Bank BRK Syariah tahun 2023

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa presentase NPF Bank BRK Syariah tahun 2019 sebesar 0,27%, kemudian ditahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 1,01%, ditahun 2021 NPF Bank BRK Syariah mengalami penurunan sebesar 0,88%, ditahun 2022 Bank BRK Syariah mengalami penurunan kembali sebesar 0,33%, dan ditahun 2023 Bank BRK Syariah mengalami kenaikan NPF sebesar 0,45%.

Sementara itu Bank BJB Syariah mencatatkan NPF sebesar 2,86% pada tahun 2020 dan meskipun Bank BJB Syariah mengalami penurunan di tahun-tahun berikutnya, tetap menunjukkan angka yang fluktuatif. Bahkan, dalam presentase NPF, Bank BJB Syariah memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan Bank BRK Syariah. Dari presentase NPF ini mencerminkan bahwa potensi kerugian dari pembiayaan bermasalah yang tidak tertutup oleh Cadangan kerugian yang relatif besar.

Dalam kegiatan operasionalnya Bank BJB Syariah pada tahun 2022 telah menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan PPR iB Sejahtera Masalah sebesar Rp.929.226.000.000. dan di tahun 2023 penyaluran pembiayaan dalam bentuk PPR iB Masalah sebesar Rp.1.257.372.000.000.

Dari dari yang telah diuraikan maka dapat dilihat bahwa Bank BJB Syariah dalam penyaluran pembiayaan dalam bentuk PPR iB Sejahtera Masalah mengalami kenaikan sebesar 35,31%. Total outstanding Bank BJB Syariah mencapai Rp. 5,56 Triliun serta mengalami kenaikan sebesar 11,94% dibandingkan tahun lalu hanya mencapai Rp. 4,97 Triliun.

Penyaluran pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya melewati beberapa tahapan yaitu nasabah melakukan pengumpulan data kepada pihak bank, melakukan analisis terkait nasabah yang mengajukan pembiayaan, melakukan administrasi, kemudian nasabah melakukan akad dengan pihak bank, dan terakhir pencairan dana pembiayaan. Tahapan-tahapan ini dilakukan untuk meminimalisir risiko pembiayaan yang terjadi di kemudian hari, selain itu melalui tahapan ini dapat mengukur kelayakan nasabah dalam pengajuan pembiayaan (Ahmadiono, 2021)

Pembiayaan bermasalah atau *Non Performing Financing* (NPF) pada bank syariah dapat dipengaruhi oleh dua faktor yakni, faktor internal yang terjadi karena kesalahan dari manajemen perusahaan dan faktor eksternal terjadi karena kesalahan diluar manajemen perusahaan. Penyebab utama terjadinya pembiayaan bermasalah di sektor perbankan diantaranya ada beberapa faktor yakni, penurunan kondisi ekonomi yang berdampak pada menurunnya daya beli masyarakat, meningkatnya kenaikan angka pengangguran, dan melemahnya kemampuan nasabah untuk membayar kewajibannya kepada pihak bank. Selain itu, pembiayaan bermasalah dapat terjadi karena kurangnya pengawasan dari pihak bank, faktor ini menjadi krusial karena pihak bank gagal memantau dan mengevaluasi perkembangan proyek atau usaha setelah pencairan pembiayaan. Tingkat suku bunga yang tinggi juga turut menambah beban cicilan nasabah sehingga meningkatkan risiko gagal bayar. Faktor pengangguran yang meningkat dapat mempengaruhi kemampuan nasabah untuk melunasi kewajibannya karena kehilangan sumber pendapatan yang tetap (Mahlangu & Chowa, 2022).

Penelitian mengenai penanganan pembiayaan bermasalah sudah banyak diteliti yang oleh penelitian terdahulu. Akan tetapi, terdapat perbedaan antara

penelitian yang penulis akan teliti dengan penelitian terdahulu seperti, penelitian yang dilakukan oleh (Hana & Raunaqa, 2022) menunjukkan bahwa dalam penelitiannya berfokuskan hanya kepada pencegahan pembiayaan bermasalah sehingga mengabaikan strategi dalam penanganan pembiayaan bermasalah selain itu, penelitian terdahulu dilakukan di bank BSI. Berdasarkan hal tersebut bermaksud mengangkat isu ini untuk memberikan informasi tentang penyelamatan pembiayaan bermasalah yang jika tidak ditangani akan berdampak pada operasional bank dan kolektabilitas nasabah. Selain itu, penulis melakukan penelitian di Bank BJB Syariah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Produk PPR Sejahtera iB Masalah Di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dari penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk PPR Sejahtera iB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta?
2. Bagaimana penanganan penyelesaian pembiayaan bermasalah pada PPR Sejahtera iB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan dari rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk PPR Sejahtera iB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta.
2. Untuk mengetahui penanganan penyelesaian pembiayaan bermasalah pada produk PPR Sejahtera iB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna untuk beberapa pihak, adapun manfaat penelitian antara lain:

1. Manfaat Bagi Penulis

Memperluas pengetahuan penulis mengenai penanganan pembiayaan bermasalah dan faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk pinjaman di bank syariah.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menambah wawasan tentang penanganan pembiayaan bermasalah di bank syariah serta menjadi sumber informasi dan bahan penelitian selanjutnya.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, saran dan kontribusi pemikiran kepada Bank BJB Syariah KCP Purwakarta dalam menangani pembiayaan bermasalah dalam produk PPR iB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan oleh peneliti ialah pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif ini mengarah kepada deskripsi yang memberikan data dalam bentuk tertulis atau lisan dari permasalahan yang diteliti. Penelitian kualitatif mengungkapkan gejala secara holistik dan kontekstual dengan mengumpulkan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri penulis sebagai instrument kunci, bukan hasil yang diperoleh melalui metode statistik atau bentuk perhitungan lain. Tujuan utama pendekatan kualitatif ialah untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam. Pada penelitian ini mengungkapkan peristiwa dan keadaan yang terjadi selama penelitian di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta.

2. Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta yang beralamat di Jl. K. K. Singawinata, Nagri Tengah, Kec. Purwakarta, Kab. Purwakarta, Jawa Barat 41114. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta karena peristiwa pembiayaan bermasalah yang ada di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta relevan dengan topic yang penulis ambil, selain itu pembiayaan bermasalah setiap tahun mengalami kenaikan dan penurunan dengan jumlah yang berfluktuasi.

3. Informan Penelitian

Informan ialah orang-orang yang dianggap mempunyai pengetahuan yang cukup tentang masalah yang diteliti dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Peneliti memilih informan berdasarkan teknik *purposive sampling*. Purposive sampling ialah teknik pengambilan sampel terhadap sumber data dengan pertimbangan khusus. Pertimbangan khusus tersebut dapat mencakup, misalnya, siapa yang diyakni paling mengetahui apa yang kita harapkan, atau mungkin untuk memudahkan eksplorasi peneliti terhadap situasi social yang diteliti (Sugiyono, 2013). Adapun informan sampel dalam penelitian, antara lain:

- a. Account Officer Bank BJB Syariah KCP Purwakarta yakni, Bapak Diki Irawan dan Bapak Deolana Pratama Setyonugroho
- b. Supervisor Operasional Bank BJB Syariah KCP Purwakarta yakni, Ibu Elistyaningsih
- c. APBL (Administrasi Pembiayaan Bisnis Legal) Bank BJB Syariah KCP Purwakarta yakni, Ibu Ema Hermawati

4. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Data primer ialah data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari informan, seperti wawancara, survey, eksperimen,

observasi. Biasanya data primer ini lebih akurat, akan tetapi pengumpulan data primer ini membutuhkan waktu yang lama.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti, seperti dokumen, jurnal, skripsi, atau dokumen yang mendukung data primer seperti, annual report perusahaan.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi ialah kegiatan pengamatan yang menggunakan pancaindera bisa dari penglihatan, pendengaran, penciuman yang bertujuan untuk memperoleh informasi jawaban dari pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti. Pada penelitian ini penuli menggunakan observasi tidak terstruktur. Observasi tidak struktur ialah observasi yang dilakukan tanpa pedoman observasi, sehingga penulis mengembangkan hasil observasi sesuai dengan yang terjadi di lapangan (Sarmini et al., 2023). Penulis melakukan observasi di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta.

2. Wawancara

Wawancara ialah kegiatan dari proses pengumpulan informasi secara mendalam terkait dengan topic penelitian , wawancara ini dilakukan melalaui tanya jawab antara informan dan peneliti. Wawancara yang dilakukan oleh penulis yakni wawancara mendalam. Wawancara mendalam dilakukan dengan terlibat langsung ke kehidupan informan, kemudian tanya jawab tanpa adanya pedoman (Sarmini et al., 2023). Dalam penelitian ini, penulis tidak melakukan wawancara kepada seluruh pegawai Bank BJB Syariah KCP Purwakarta, melainkan hanya beberapa orang saja.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah catatan peristiwa masa lalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, karya monumenta. Dokumentasi

mencangkup catatan harian, kisah hidup, narasi, biografi, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar yakni, foto, gambar hidup, sketsa. Penulis melakukan dokumentasi dengan pengambilan gambar, foto, geografis, sejarah, visi misi di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta.

5. Teknik Analisa Data

Ketika pengumpulan data telah terkumpul, kemudia penulis melakukan analisis data yang telah diperoleh. Menurut Miles dan Huberman aktivitas analisis terdiri dari tiga tahapan, antara lain:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Jumlah data yang dikumpulkan di lapangan sangatlah banyak dan harus dicatat secara cermat dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum apa yang penting, kemudian memusatkan perhatian pada apa yang penting, dan mencari tema dan pola. Dengan cara mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Dalam penelitian ini, penulis memasukan data terkait faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan menangani pembiayaan bermasalah pada produk PPR iB Masalahah.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, tahapan selanjutnya ialah menyajikan data. Dengan melihat data dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan data yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis menyajikan data mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah dan penanganan pembiayaan bermasalah pada produk PPR iB Masalahah.

c. Kesimpulan/Verifikasi (*Conclution Drawing/Verification*)

Setelah dilakukannya penyajian data, tahapan terakhir ialah kesimpulan atau verifikasi data. Dalam penelitian ini penulis dapat menyimpulkan mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya

pembiayaan bermasalah dan penanganan pembiayaan bermasalah produk PPR iB Masalahah.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab yang bertujuan untuk memudahkan dalam memahami proses dan alur pembahasan. Oleh karena itu penulis harus menjelaskan sistematika penulisan skripsi yang merupakan hasil penelitian. Sistem penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan terkait latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika penulisan, dan metode penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menerangkan terkait teori yang membahas terkait pembiayaan bermasalah yang terjadi di lembaga keuangan, kajian teori atau penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka berfikir

BAB III KONDISI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini menerangkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, tempat atau lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, dan teknik menguji keabsahan data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menerangkan tentang hasil analisis dan data dari hasil penelitian yang telah didapat mengenai faktor terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk PPR iB Masalahah di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta, serta penanganan pembiayaan bermasalah pada produk PPR iB Masalahah di Bank BJB Syariah KCP Purwakarta yang kemudian oleh penulis dijelaskan secara rinci.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menerangkan terkait kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penulis atau rekomendasi.