

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi kini menjadi objek yang sangat berpengaruh dalam kebutuhan manusia, salah satunya adalah teknologi informasi. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan di dalam sektor, seperti pendidikan, ekonomi, bisnis, politik, budaya, sosial dan sebagainya, karena dari teknologi informasi kita dapat mencari informasi-informasi dunia melalui teknologi informasi tanpa harus menjelajah ke negara-negara luar. Salah satu bidang yang mempengaruhi perkembangan teknologi informasi adalah industri perbankan serta para pelaku bisnis, karena itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain, kemajuan suatu bank di suatu negara dapat dijadikan sebagai tolak ukur kemajuan suatu negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya dunia perbankan sangat dibutuhkan oleh negara dan masyarakatnya. Berbeda dengan negara-negara berkembang, seperti halnya di Indonesia pemahaman tentang bank di negeri ini belum utuh. Sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat menyimpan dan meminjam uang belaka. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami fungsi bank seutuhnya, sehingga tidak heran apabila pandangan masyarakat tentang bank sering terjadi kekeliruan. Semua ini perlu dipahami karena pengenalan dunia perbankan secara utuh terhadap masyarakat belum optimal terutama melalui pemasaran bank.

Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta. Hal ini dikarenakan media internet memiliki inovasi yang cukup memberikan peluang dalam pengembangannya. Perkembangan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk *internet banking* atau *elektronik banking*. Yang mana pada saat ini *internet banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, untuk menyampaikan maupun persaingan antar bank.

Pengguna internet kini semakin populer di kalangan generasi muda terutama di

dengan persoalan akses teknologi informasi dan dunia internet, bukan hanya persoalan tuntutan keilmuan yang mengharuskan mahasiswa untuk selalu mencari informasi terbaru, tetapi juga persoalan tentang berbagai kebutuhan mendasar sebagai manusia di era teknologi.

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi pengguna internet terbesar di dunia. Menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per Januari 2022. Jumlah tersebut naik 1,03% dibanding dengan tahun sebelumnya yaitu tercatat sebanyak 202,6 juta. Tren jumlah pengguna internet di lima tahun terakhir terus meningkat. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat penetrasi Internet di Indonesia mencapai 37,7% dari total penduduk awal 2022, tercatat total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta jiwa pada Januari 2022. Dapat dilihat dalam bagan berikut.¹



Survei APJII ini menggunakan 7.568 sampel untuk survei penetrasi dan perilaku pengguna internet. Survei tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *margin of error* +1,13% dengan tingkat kepercayaan 95%. Dalam pengumpulan data

¹ <https://apjii.or.id/download/file/buletinapjii/edisi79januari20211.pdf>. Diakses Pada 10 Juni 2022 Pukul 16.00.

lapangan sejak 11 januari sampai dengan 24 february 2022. Sampel diambil dari tiap provinsi secara proposional menyesuaikan jumlah penduduk ditiap provinsi.²

Masyarakat terutama Nasabah bank di Indonesia masih banyak yang menggunakan *internet banking* hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak masyarakat atau nasabah yang menggunakan internet dengan tujuan value yang diberikan nasabah bank semakin tinggi. Untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi sangat dibutuhkan bantuan teknologi. Tentu kemudahan bertransaksi melalui *internet banking* merupakan salah satu cara para banker untuk mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan bank tersebut. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan daya pikat masyarakat dalam memilih perbankan, mulai dari kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, tingkat keamanan, fasilitas kemudahan dalam bertransaksi, mudah diakses, luasnya jaringan dan lain sebagainya. Bagaimanapun selera konsumen mesti menjadi pertimbangan utama.

Salah satu teknologi yang digunakan bank pada saat ini adalah *Elektronik Delivery Channel* yaitu ATM (*Automatic teller Machine*), *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*.³ Produk *E-banking* sudah dipergunakan oleh banyak bank, mulai dari bank konvensional maupun bank syariah. *E-banking* membuat paradigma baru pada persaingan industri perbankan diseluruh dunia. *E-banking* menawarkan metode baru dalam bertransaksi baik dalam memberikan kemudahan maupun kenyamanan. Terciptanya produk e-banking didasarkan pada hadits Arba'in An-nawawi ke-36 yang berbunyi:



 عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ نَفَسَ
 عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ،
 وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ (رواه مسلم)

Artinya: *Dari Abu Hurairah Radhiallahuanhu, dari Rasulullah wasallam*

² <https://Apjii.Or.Id/Survei>. Diakses Pada 10 Juni 2022 Pukul 16.00.

³ Muhammad Idris Dan Rully Trihananta, "Analisis Mutu Layanan *Electronic Delivery Channel* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bni Syariah)" *Jurnal Nisbah*, Vol. 2 No. 1, (2016): 45.

bersabda : Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat.” (H. R. Muslim)⁴

E-Banking membantu nasabah untuk bertransaksi melalui online sangat efisien dan efektif sehingga nasabah tanpa perlu datang ke outlet atau kantor cabang. Namun kenyataannya, *E-banking* belum sepenuhnya dimenegrti dan digunakan oleh nasabah, dapat dilihat oleh banyaknya nasabah yang datang ke kantor cabang setempat untuk melakukan transaksi pengiriman uang atau membuka rekening baru, seperti kebanyakan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang masih melakukan transaksi pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) yang datang ke kantor cabang. Pengetahuan nasabah akan fasilitas layanan *E-banking* sangat minim.

Dalam e-banking, adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank, dalam e-banking menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank.⁵ Transaksi dalam perbankan syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, sebagaimana firman Allah menjelaskan tentang larangan riba dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 130 sebagai berikut:⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. (QS: Al-Imran: 130).*

⁴ Maya Qorri Aina, “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Bank Umum Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Walisongo Semarang)”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2020, 4.

⁵ Kartika, “Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Menggunakan Layanan E-Banking Di Pt. Bank Tabungan Negara Parepare”, 14.

⁶ Qs. Al-Imran (3): 130. Lihat Departemen Kementrian Agama Ri, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006), 169.

Berdasarkan ayat di atas menjelaskan bahwa ketika kita melakukan transaksi apapun, Allah telah melarang kita untuk memakan riba, tidak terkecuali di dalam transaksi dunia perbankan, termasuk di dalamnya yaitu transaksi melalui mobile banking. Riba sendiri dalam perbankan konvensional disebut dengan bunga, yaitu besarnya persentase yang diberikan bank kepada nasabahnya.

Islam sebagai agama yang sempurna mempunyai aturan yang jelas (manhaj alhayat) yang mengatur semua elemen dalam kehidupan manusia yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Aturan tersebut dimaksudkan untuk menjamin kebahagiaan serta keselamatan manusia baik di semua aspek diri seperti keselamatan agama, jiwa, akal, harta benda, serta keturunannya atau yang biasa disebut dengan *adh-dharuriyyah al-khams* atau *maqashid al-syari'ah*.⁷

Dalam menggunakan *e-banking* meskipun memudahkan dikarenakan dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun nasabah harus tetap memperhatikan aspek syariah dengan menghindari transaksi yang tidak sesuai dengan ajaran islam. Seorang muslim haruslah senantiasa melakukan segala sesuatu yang pasti memperhatikan aspek manfaat, keamanan dan kemashlahatan, sehingga jauh dari kesia-siaan. Karena kesia-siaan adalah kemubadziran, dan hal itu dilarang dalam Islam seperti termaktub dalam Al-Qur'an surat Al-Isra' ayat 27, sebagai berikut:⁸

إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا

Artinya: “*Sesungguhnya para pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya*”

Kemudahan adalah salah satu faktor penting bagi pengguna dalam bertransaksi menggunakan *e-banking*. Dengan waktu dan tempat yang fleksibel, pengguna dapat menggunakan *e-banking* kapan saja dan dimana saja. Pengertian kemudahan dalam menggunakan *e-banking* meliputi *easy to learn, easy to use, clear and understandable dan become skinfull*. Apabila jasa layanan perbankan di persepsikan mudah, maka nasabah akan terdorong untuk menggunakan fasilitas e-

⁷ Muhammad Ridwan Firdaus, “E-Money Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”, *Jurnal*, Vol. Xiv, No. 1, (2018): 148.

⁸ Qs. Al-Isra' (17): 27. Lihat Departemen Kementrian Agama Ri, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006), 169.

banking. Sebagaimana hasil penelitian Gilang Rizky Amijaya yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat ulang menggunakan internet banking. Namun hal ini tidak sesuai dengan fakta di lapangan, setelah melakukan penelitian terhadap 60 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo, hanya 20% mahasiswa yang menggunakan e-banking di bank syariah, selebihnya mereka memilih menggunakan e-banking di bank konvensional bahkan sebagian memilih tidak menggunakan e-banking.⁹

Keunggulan dalam *E-banking* yang memberikan manfaat, kemudahan dan keamanan kepada nasabah bank dalam melakukan transaksi dan fasilitas yang mudah dipahami oleh nasabah tentang *E-banking*, namun terdapat nasabah bank yang belum menggunakan *E-banking*. Nasabah bank yang tidak memiliki *E-banking* memilih untuk datang langsung ke kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi dikarenakan selain pemahaman yang minim tentang *E-banking* nasabah juga merasa ragu dengan dalam keamanan penggunaan layanan transaksi melalui *E-Banking*.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil studi pada masyarakat pengguna *electronic banking* merupakan salah satu produk perbankan termasuk perbankan syariah dan termasuk dalam strategi pemasaran bank. Bank memberikan layanan *electronic banking* untuk memberikan, kemudahan dan kepuasan kepada nasabah dalam melakukan transaksi, dimana nasabah menginginkan layanan yang praktis dan tidak menguras banyak waktu. Dengan kehadiran *electronic banking* ini dapat membantu nasabah untuk melakukan transaksi di manapun dan kapanpun.

Electronic banking pada kenyataannya sering mengalami gangguan sistem layanan, dimana saat nasabah melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo nasabah terpotong (terdebit). Sehingga hal tersebut membuat nasabah ragu-ragu untuk menggunakan layanan tersebut karena hal semacam ini akan merepotkan nasabah ketika harus mengurus lagi ke meja teller bank, sehingga nasabah lebih memilih untuk melakukan transaksi dengan mesin ATM. Serta layanan *E-banking* yang

⁹ Maya Qorri Aina, "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Bank Umum Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Walisongo Semarang)", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2020, 9.

kurang memberikan pemahaman tentang *E-banking* maka nasabah bank enggan untuk menggunakannya, artinya minat dalam menggunakan layanan *E-banking* minim. Dengan adanya perbedaan pandangan tersebut peneliti merasa perlu mengkaji lebih dalam terkait “Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan *E-Banking* Pada Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Prespektif Hukum Islam (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan pada tiga hal berikut:

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Penelitian ini mengkaji tentang Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan *E-Banking* Pada Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Prespektif Hukum Islam (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon). Penelitian ini tergolong dalam wilayah kajian Macam-Macam Akad dengan topik kajian *E-Banking*.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistik. Dalam penelitian ini penulis akan mengolah data atas “Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan *E-Banking* Pada Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Prespektif Hukum Islam (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon).” langsung kepada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon terutama Mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah dengan cara membuat dan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan penetapan skor nilai-nilai pada tiap-tiap pertanyaan.

Penelitian ini menempatkan pada mahasiswa sebagai sasaran dan objek penelitian. Hal ini didukung secara konseptual bahwa mahasiswa

merupakan anggota masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui proses pembelajaran pada jalur pendidikan. Dari teori Essael dikatakan faktor individual konsumen yang didalamnya adalah pendidikan sangat mempengaruhi pengambilan konsumen yang berpendidikan tinggi mempunyai pandangan yang berbeda terhadap alternatif produk, informasi produk, dan penilaian terhadap informasi produk dibandingkan dengan konsumen yang berpendidikan lebih rendah.¹⁰

Pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabah. Dalam *e-banking*, adanya pemisahan fisik antara bank dengan konsumennya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara konsumen dengan karyawan bank sehingga kepercayaan dari konsumen adalah yang terpenting bagi bank

b. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan *E-Banking* Pada Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Prespektif Hukum Islam (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon). Apakah memiliki pengaruh yang signifikan dalam pemahaman terhadap minat layanan *E-banking* ataukah pemahaman terhadap minat layanan *E-banking* tidak memiliki pengaruh sama sekali.

d. Pembatasan Masalah

Penulis membatasi masalah yang diteliti agar tidak terjadi perluasan masalah yang dibahas dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian. Oleh karena itu, pembatasan masalah pada penelitian ini hanya pada Pengaruh Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan *E-Banking* Pada Bank Syariah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Prespektif Hukum Islam (Studi Kasus

¹⁰ Luthfi Effendi, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Pada Bank Muamalat Malang", *Skripsi* (Malang: Fakultas Ekonomi Uin Malang, 2009), 20.

Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon)

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Apakah ada pengaruh kemudahan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan E-Banking?
2. Apakah ada pengaruh kemudahan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan *E-Banking* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan E-Banking?
4. Bagaimana Layanan *E-Banking* dalam Prespektif Hukum Islam?

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan E-Banking.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan *E-Banking* Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Terhadap Minat Menggunakan Berulang Layanan E-Banking.
4. Untuk mengetahui Layanan *E-Banking* dalam Prespektif Hukum Islam.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan (Perbankan)

Penelitian ini diharapkan kepada pengambil kebijakan terutama pada perbankan untuk membuat keputusan atau inovasi produk dan promosi terhadap perkembangan perbankan supaya diminati oleh masyarakat.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan masukan agar dapat menganalisis keputusan masyarakat yang belum menggunakan jasa Hukum Ekonomi Syariah dan memberikan wawasan akademisi untuk semakin meningkatkan peranan perbankan dalam meningkatkan ekonomi nasional. Sehingga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Penulis

Penulis mendapatkan pengetahuan tentang pengaruh pemahaman Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon Terhadap Minat Layanan E-Banking dan pengetahuan tentang permasalahan yang selama ini terjadi dikalangan masyarakat tentang perbankan.

4. Bagi Masyarakat/pembaca

Sebagai sumbangan pemikiran bagi khalayak umum dalam menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai acuan penelitian di masa yang akan datang mengenai masalah yang sama dengan penambahan variabel.

F. Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan memberikan gambaran umum kepada pembaca tentang penelitian yang telah diuraikan oleh penelitian, adapun sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan secara garis besar yang berkaitan dengan permasalahan penelitian meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah (wilayah kajian, pendekatan penelitian, jenis masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian), sistematika penulisan.

2. BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan berbagai teori atau studi kepustakaan yang meliputi teori dan gambaran umum kemudahan, kepuasan, minat menggunakan berulang, mahasiswa, *layanan e-banking*, nasabah, bank

syariah, prespektif hukum Islam, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis.

3. BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai objek penelitian, tempat dan waktu peneleitian, penentuan populasi dan sampel, populasi dan sampel, definisi operasional variable, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, uji instrument, model penelitian yang mencakup metode dan pendekatan penelitian, teknik analisis data, uji hipotesis dan analisis path.

4. BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai sejarah tentang objek penelitian, gambaran umum penelitian, dan hasil dari analisis yang telah dilakukan dan kemudian akan dipaparkan secara sistematis.

5. BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini adalah bagian terakhir dalam penelitian ini, terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, sedangkan saran berisi mengenai rekomendasi dan peneliti tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

