

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Agama Islam adalah agama yang universal. Segala sesuatunya ditentukan oleh Allah SWT, baik dalam masalah ibadah maupun muamalah. Agama Islam tentu membedakan antara ibadah dan muamalah. Masalah ibadah misalnya, prinsip dalam masalah ibadah adalah tidak boleh kerjakan kecuali dengan berdasarkan apa yang diperintahkan oleh Allah. Sedangkan prinsip muamalah adalah boleh melakukan apa saja yang dianggap baik mengandung kemaslahatan bagi umat manusia, kecuali hal-hal yang dilarang dan diharamkan oleh Allah SWT.<sup>1</sup>

Hukum Islam mengatur kehidupan manusia secara menyeluruh, mencakup segala aspeknya. Hubungan manusia dengan sesamanya diatur dalam bidang Muamalah dalam arti luas, baik yang bersifat perorangan maupun yang bersifat umum, seperti perkawinan, perwarisan, perjanjian-perjanjian hukum, ketatanegaraan, hubungan antar negara, peradilan dan sebagainya.<sup>2</sup>

Manusia dikenal sebagai makhluk sosial, yaitu makhluk yang ditakdirkan hidup bermasyarakat. Tentunya sebagai makhluk sosial manusia

---

<sup>1</sup> Ahmad Muhammad Al-assal dkk, *Sistem Prinsip dan Tujuan Ekonomi Islam*, alih H. Imam saefuddin, cet. Ke-1 (Bandung; Pustaka Setia,1999),hlm. 153.

<sup>2</sup> Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Bandung; Pustaka Setia,2000), hlm. 16.

berinteraksi antara satu individu dengan individu lain khususnya dalam bidang Muamalah.<sup>3</sup>

Kata muamalah berasal dari bahasa Arab yang secara etimologi sama dan semakna dengan “*al-mufa’alah*” yang artinya saling berbuat. Kata muamalah menggambarkan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan seseorang atau beberapa orang dalam memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun yang disebut dengan fiqih muamalah secara terminologi didefinisikan sebagai hukum-hukum yang berkaitan dengan tindakan hukum manusia dalam persoalan keduniaan.<sup>4</sup>

Ruang lingkup pembahasan muamalah madiyah ialah jual beli (*al-ba’I wa al-tijarah*), gadai (*al-rahn*), jaminan dan tanggungan (*kafalah* dan *dhaman*), perseroan atau perkongsian (*al-shirkah*), perseroan harta dan tenaga (*al-mudharabah*), sewa-menyewa/jasa (*al-ijarah*), barang temuan (*al-luqatah*), garpan tanah (*al-muzara’ah*), sewa menyewa tanah (*al-mukharabah*), upah (*ujrah al-‘amal*), gugatan (*syuf’ah*), seyembara (*al-ji’alah*), pembagian kekayaan bersama (*al-qismah*), pemberian (*al-hibah*), pembebasan (*al-ibra*), damai (*as-sulhu*), dan ditambah dengan masalah kontemporer (*al-mu’asirah*) seperti masalah bunga bank, asuransi, kredit dan lain-lain.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta; UU Pres, 2000), hlm. 11.

<sup>4</sup> Abdillah as-Sattar Fatullah Sa’id, *Al Muamalat fi al Islam, Rabithah al Islam, Idarah al Kitab al Islam Mekkah*, Saudi Arabia, 1402, hlm, 12.

<sup>5</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : PT Raja Grafindo,2002), hlm 5.

Fikih muamalah dalam Islam bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan. Kemaslahatan yang dicapai muamalah dalam Islam tidak hanya kemaslahatan individual, akan tetapi juga kemaslahatan sosial bersama.<sup>6</sup>

Kegiatan bermuamalah senantiasa mengikuti arus perkembangan zaman. Perkembangan teknologi dan informasi serta kebutuhan manusia yang semakin mengikat menjadikan banyak peluang untuk membuka usaha baik dalam aspek kebendaan maupun jasa. Akad-akad yang dikenal sejak zaman Rasulullah SAW pun semakin berkembang bentuk pengaplikasiannya. Hal-hal yang dijadikan sebagai objek akad semakin beragam. Dalam hal Ijarah saja, terdapat berbagai cara pengaplikasiannya, seperti penyewaan jasa angkutan ojek *online*.

Perlu diketahui bersama bahwa arus kemajuan teknologi mau tidak mau harus kita ikuti. Jasa transportasi online merupakan jasa transportasi yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Teknologi diciptakan tujuannya untuk mempermudah segala aktivitas-aktivitas manusia yang dilakukan sehari-hari. Begitu juga halnya dengan jasa transportasi *online* diciptakan dengan tujuannya untuk mempermudah seseorang yang ingin berepergian, sebagai contohnya mudah memesannya, efisien dan efektif. Ini merupakan sebuah terobosan baru yang patut di apresiasi.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Imam Mustofa, *Fikih Mamalah Kontemporer* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm 8-9.

<sup>7</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta Timur Sinar Grafika, 2016), hlm. 9.

Diantara sekian banyak usaha jasa ditawarkan, ojek *online* merupakan usaha jasa yang saat ini mulai diminati masyarakat dan cukup menjanjikan di era teknologi canggih ini. Semua bidang mulai merambah untuk menggunakan teknologi agar mempermudah pekerjaannya, termasuk ojek.

Usaha jasa ojek termasuk usaha layanan jasa, sehingga ojek menggunakan akad ijarah. *Ijarah* telah diatur dalam dalil yang menerangkan tentang *Ijarah* yakni terdapat dalam Q.S At-Thalaq/65 : 6

أَسْكِنُوهُنَّ مِمَّنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِّنْ وَّجَدِكُمْ وَلَا تَضَارُّوهُنَّ لِيُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ  
وَإِنْ كُنَّ أَوْلَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ  
فَأَتُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ وَأَتَمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُمُ لَهُ فَرَضَ لَكُمْ  
أُخْرَىٰ

“Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. dan jika mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, Maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan Maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya”.<sup>8</sup>

Makna yang dapat kita ambil dari dalil diatas yakni bahwa ketika menggunakan jasa seseorang, maka kita harus memberikan upah sebagai imbalan jasa atau pelayanannya. Dalam memberikan upah tersebut, kita harus menentukan besaran yang harus diberikannya.

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Alquran dan Tafsirnya* (Bandung: Jumānatul Alī, 2004), hlm, 559.

Kata *ijarah* berasal dari kata *ajr* yang berarti imbalan. Dengan pengertian semacam ini, pahala dinamakan dengan *ajr*. Dalam syariat, yang dimaksud dengan *ijarah* adalah akad untuk mendapatkan manfaat sebagai imbalan.<sup>9</sup>

Industri transportasi online di tanah air, dalam dua tahun belakangan ini semakin bermunculan, berkembang dan dibutuhkan masyarakat khususnya wilayah perkotaan yang ada di Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan, transportasi yang mulai dari kendaraan roda dua sampai kendaraan roda empat. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat memiliki kebutuhan primer dan sekunder dan lain-lain yang harus dipenuhi. Namun, tidak semua masyarakat mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh sebab itu dengan potensi yang dimilikinya, masing-masing manusia menjalani kehidupannya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya guna memenuhi kebutuhannya selama hidup didunia. Salah satu usaha yang dilakukan manusia guna memenuhi kebutuhan tersebut adalah sewa-menyewa atau dalam Islam dikenal sebagai *Ijarah*.

*Ijarah* secara etimologi *ajara-ya'jiru*, yaitu upah yang diberikan sebagai kompensasi sebuah pekerjaan. *Al-ajru* berarti upah atau imbalan untuk sebuah pekerjaan. *Al-ajru* makna dasarnya adalah pengganti, baik yang bersifat materi maupun immater.<sup>10</sup> Q.S. Al-Qhasas/28:77

---

<sup>9</sup> Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah Jilid Tiga* (tt: Dar as-Tsaqofah al-Islamiya, 1972), hlm. 138.

<sup>10</sup> Imam Mustofa, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, (Jakarta; Rajawali Pers, 2016), hlm.

وَأَبْتِغِ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا  
 وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا  
 يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan".<sup>11</sup>

Dengan potensi yang dimilikinya, masing-masing manusia menjalani kehidupannya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya guna memenuhi kebutuhannya selama hidup dunia. Salah satunya untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan sehari-hari maka yang dilakukan manusia adalah kegiatan Muamalah dalam hal sewa-menyewa jasa orang lain sesuai dengan keahliannya.

Kegiatan Muamalah ini sangat banyak namun yang paling sering dijumpai adalah kegiatan Muamalah dalam bidang jual-beli dan jasa transaksi *Ijarah*. Kegiatan seperti ini sangat mudah kita temui baik dilingkungan tempat tinggal ataupun lingkungan lainnya.

Pasca boomingnya aplikasi ojek *online* yang dimana berbagai macam aplikasi yang disediakan Indonesia menjadi pasar yang mengiurkan bagi penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi. Banyaknya aplikasi yang sekarang digunakan oleh konsumen dikarenakan perilaku konsumen mencapai harga yang kompetitif dengan penggunaan

<sup>11</sup> Departemen Agama RI, *Op. Cit*, hlm. 394.

yang mudah. Maka munculah aplikasi-aplikasi yang layanannya lebih praktis dan fleksibel untuk digunakan. Beberapa aplikasi *online* dapat membantu masyarakat dari bidang jasa, seperti mencari transportasi kendaraan umum, memesan makanan, membersihkan rumah, bahkan memesan mobil box.

Perubahan dan perkembangan zaman yang terjadi dewasa ini menunjukkan pada kecenderungan yang cukup memprihatinkan, namun sangat menarik untuk di kritisi. Praktik ataupun aktivitas hidup yang dijalani umat manusia di dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya, menunjukkan kecenderungan pada aktivitas yang banyak meninggalkan nilai-nilai atau etika ke-Islaman, terutama dalam dunia bisnis.<sup>12</sup> Contohnya adalah transaksi jasa angkutan *online* yang dimana jasa angkutan *online* ini adalah sebuah angkutan yang memberi jasanya untuk penumpang yang ingin berpergian dan ingin memesan makanan atau barang. Namun ternyata dalam sebuah transaksi ini ada sebuah kejanggalan yang kerap kali dilakukan oleh calon penumpang.

Di Kalimantan Selatan sendiri khususnya di wilayah Kota Banjarmasin sudah ramai kedatangan sebuah aplikasi angkutan jasa *online* dimana kita tinggal *mendownload* aplikasi itu dan memesan angkutan jasa secara *online*. Namun kadangkala karena ketidak sabaran penumpang untuk menunggu datangnya jasa angkutan tersebut membuat penumpang membatalkan pesannya seandainya dan tidak memikirkan nasib dari

---

<sup>12</sup> Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: UUP AMP YKPN, 2004), hlm.25.

angkutan jasa tersebut. Selain itu ada juga pihak yang iseng dan tidak serius memesan jasa angkutan ojek *online* yang sudah mereka pesan melalui aplikasi. Dimana tentu saja pihak *driver* merasa dirugikan karena penumpang yang sudah memesan membatalkan pesanan secara sepihak bias jadi dilakukan ketika *driver* sedang dalam perjalanan atau sudah menuju lokasi jemputan yang sudah disepakati.

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat sendiri kejadian itu. yang mana dia berinisial N memesan ojek *online* yaitu jasa angkutan. Karena merasa lama menunggu maka N tersebut membatalkan pesanan tanpa menunggu driver tersebut datang, dan setelah itu N memesan kembali dengan nomor telpon yang berbeda, dan ternyata *driver* tersebut dalam perjalanan menuju lokasi yang telah diberitahukannya tadi. Karena pembatalan tersebut maka disini yang dirugikan adalah *driver* tersebut, sehingga apabila ada penumpang yang membatalkan pesanan *driver* tersebut terancam untuk tidak mendapat bonus, dan nilai point dari *driver* tersebut berkurang, belum lagi pemberitahuan pembatalan tersebut kadang hanya terlihat dipusat perusahaan itu saja, dan untuk menaikkan point itu *driver* harus mendapatkan penumpang atau pesanan dua orang.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam hal praktik pembatalan transaksi ojek *online* (studi di Kota Banjarmasin), karena sejauh ini belum ada hukum yang mengatur jelas tentang pembatalan transaksi ojek *online* yang dilakukan oleh pengguna atau penumpang. Karena dalam pemesanan ojek *online* ini

otomatis sudah terjadi akad diantara kedua belah pihak, dimana apabila salah satu pihak membatalkan maka disitu terjadilah *wanprestasi* yang mengakibatkan salah satu pihak itu merasa dirugikan. Khususnya si *driver* tersebut yang merasa dirugikan dalam hal waktu, bahan bakar minyak dan berkurangnya point serta lambatnya mendapatkan orderan kembali. Hasil penelitian ini penulis tuangkan dalam bentuk skripsi berjudul **“PRAKTIK PEMBATALAN TRANSAKSI OJEK *ONLINE* (Studi Kasus Di Kota Banjarmasin)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana praktik dan dampak pembatalan transaksi ojek *online* di Kota Banjarmasin ?
2. Bagaimana tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap praktik pembatalan transaksi ojek *online* di Kota Banjaramsin ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui praktik pembatalan transaksi ojek *online* di Kota Banjarmasin.

2. Untuk mengetahui tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap praktik pembatalan transaksi ojek *online* di Kota Banjarmasin.

#### **D. Signifikasi Penelitian**

Adapun signifikasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Untuk menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan tentang hukum ekonomi islam bagi penulis dan sebagai khazanah keilmuan bagi pengguna khususnya pengguna ojek *online* dalam hal praktik pembatalan transaksi ojek *online*.
2. Memperkaya khazanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Syariah dan bermanfaat sebagai sarana bacaan pada pihak lain yang berkepentingan dengan penelitian ini.
3. Bahan informasi bagi mereka yang menggaddakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang yang berbeda.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang akan diteliti dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut, maka penelitian membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Praktik adalah cara melaksanakan secara nyata apa yang disebut teori, menjalankan pekerjaan, pelaksanaan; perbuatan melakukan teori.<sup>13</sup> Praktik yang dimaksud disini adalah sebuah kegiatan pembatalan transaksi ojek *online* di Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan.
2. Akad adalah sebuah kesepakatan diantara kedua belah pihak dengan rasa suka sama suka untuk melakukan transaksi. Transaksi yang dimaksud disini adalah pemesanan jasa angkutan ojek *online*.
3. Pembatalan adalah batalnya sebuah transaksi yang didalamnya sudah dilakukan akad. Pembatalan yang maksud disini adalah membatalkan pesanan jasa angkutan ojek *online*.
4. Ojek *online* adalah sebuah aplikasi pemesanan jasa angkutan dan barang melalui gawai seperti *smartphone*.
5. Ijarah adalah sewa menyewa barang atau jasa yang didalamnya terdapat *ujroh* atau upah atas jasa atau barang yang dipesan

## **F. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka ini bertujuan untuk memperoleh suatu gambaran yang memiliki hubungan topik yang akan diteliti dari beberapa penelitian terdahulu yang sejenis atau memiliki keterkaitan, sehingga tidak ada pengulangan penelitian dan duplikasi. Dalam penelusuran awal, sampai saat ini penulis menemukan beberapa penelitian yang hamper sama dengan penelitian yang penyusun kaji tentang transportasi. Akan tetapi

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun Pusat Pembinaan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cet. III (Jakarta; Balai Pustaka, 1990), Hlm 698

belum ada sama sekali yang membahas tentang persepsi ulama terhadap pembatalan sepihak jasa angkutan ojek *online*.

Untuk menghindari kesalahan dan untuk memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada, kajian pustaka penulis di antaranya:

1. Skripsi yang disusun oleh Lulu Dzewin Nuha, Nim 210213198, tahun 2017 dari Institut Agama Islam Negeri Ponorogo Fakultas Syariah, jurusan Muamalah yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi *Online* “Grabbike” (studi kasus di tangerang kota)”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti penulis adalah, kalau penelitian ini khusus kepada tinjauan hukum Islam tentang jasa dari transportasi online dari salah satu perusahaan ojek *online* yaitu grabbike. Sedangkan, penelitian yang akan penulis teliti fokusnya terhadap praktik pembatalan sepihak yang dilakukan oleh penumpang terhadap jasa angkutan ojek *online*. Persamaan penelitian terletak pada permasalahan yang sama tentang jasa ojek *online* yang diteliti oleh penulis.<sup>14</sup>
2. Skripsi yang disusun oleh Wardiman Darmadi, Nim 30400112030, tahun 2016 dari Universitas Alauddin Makassar Fakultas

---

<sup>14</sup> Lulu Dzewin Nuha, Nim 210213198, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Transportasi *Online* “Grabbike” (studi kasus di tangerang kota)”, Skripsi (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2017).

Ushuluddin, Filsafat dan Politik, yang berjudul “Dampak Keberadaan Transportasi Ojek *Online* (Go-jek) terhadap Transportasi Angkutan Umum Lainnya Dikota Makassar”. Persamaan terletak pada objek yang akan diteliti yaitu tentang ojek online yang akan diteliti oleh penulis. Sedangkan perbedaan penelitian yang akan diteliti penulis adalah, penulis lebih fokus meneliti tentang pembatalan yang dilakukan penumpang ketika sudah memesan jasa angkutan ojek *online*, sedangkan skripsi dari Wardiman Darmadi ini meneliti tentang dampak keberadaan Transportasi jasa ojek *online*.<sup>15</sup>

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan garis besar penyusun laporan yang bertujuan untuk mempermudah jalan pikiran dalam memahami keseluruhan isi laporan. Maka penulis membagi menjadi V bab :

Bab I yaitu pendahuluan yang merupakan gambaran umum tentang permasalahan yang menjadi tulisan dari isi skripsi meliputi : latar belakang masalah, alasan-alasan yang mendasari penulis melakukan penelitian. Dilanjutkan dengan rumusan masalah, berisi tentang pertanyaan-pertanyaan penulis yang ingin penulis temukan pada hasil akhir penelitian nanti. Selanjutnya adalah tujuan penelitian yaitu maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian ini. Kemudian dilanjutkan dengan definisi

---

<sup>15</sup> Wardiman Darmadi, Nim 30400112030, “Dampak Keberadaan Transportasi Ojek *Online* (Go-jek) terhadap Transportasi Angkutan Umum Lainnya Dikota Makassar”, Skripsi (Makasar: Universitas Alauddin Makassar, 2016).

operasional di dalamnya yang mendefinisikan secara rinci istilah yang digunakan dalam judul skripsi. Berikutnya yang di dalamnya menjelaskan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, dan terakhir adalah sistematika penulisan yang merupakan aturan penulisan dalam penelitian ini.

Bab II yaitu teori yang berfungsi untuk memperjelas teori hukum Islam tentang perjanjian dan akad *ijarah* yang berkaitan dengan ketentuan hukum pembatalan dalam transaksi angkutan ojek *online*, yang selanjutnya akan menjadi bahan analisis pada Bab lima, yang memuat : ketentuan hukum pembatalan sepihak dalam transaksi angkutan ojek *online*.

Bab III yaitu metode penelitian yang berfungsi sebagai alat instrumen penggalan data dalam melaksanakan penelitian yang memuat, jenis penelitian, sifat penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta tahapan-tahapan penelitian.

Bab VI merupakan bagian yang berisi laporan hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian dikonsultasikan kembali kepada dosen pembimbing sekaligus memohon persetujuan. Apabila sudah disetujui dan dianggap sebagai karya ilmiah yang baik dan layak dalam bentuk skripsi, sehingga siap dimunaqasahkan dihadapan tim penguji skripsi.

Bab V yaitu penutup yang berfungsi untuk menarik suatu simpulan umum dari analisis penelitian dan untuk memajukan kesesuaian dengan

masalah yang diteliti, yang nantinya untuk membantu para pembaca, mengetahui hasil penelitian secara cepat. Selain memuat kesimpulan, bab ini juga memuat saran-saran yang dirasa perlu untuk meningkatkan hasil yang akan dicapai.