

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang universal dan komprehensif, tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan Tuhan, tetapi juga mengatur bagaimana hubungan manusia dengan manusia, bahkan yang menjadi perhatian saat ini adalah permasalahan ekonomi, teori-teori silih berganti untuk memecahkan permasalahan tersebut, namun sampai sekarang masih dicari teori terbaik untuk keadaan perekonomian, khususnya di Indonesia.

Kemiskinan masih menjadi masalah klasik di negeri ini yang belum bisa terselesaikan. Banyak masyarakat Indonesia yang masih hidup di bawah garis kemiskinan, baik yang hidup di pedesaan maupun perkotaan. Dalam hal demikian, salah satu agenda sosial untuk mewujudkan keseimbangan sosial dan ekonomi masyarakat adalah zakat. Zakat merupakan suatu mekanisme yang mengontrol keseimbangan atau stabilitas dalam dinamika masyarakat, yang juga diharapkan dapat meningkatkan atau menumbuhkan perekonomian baik di level individu maupun masyarakat.

Distributive justice yang terkandung dalam prinsip-prinsip ekonomi Islam berguna untuk membangun keadilan sosial dan ekonomi yang lebih besar melalui redistribusi penghasilan dan kekayaan yang lebih sesuai untuk kelompok miskin dan kelompok yang membutuhkannya (Muflih, 2006, hal. 119). Dalam konteks ini, perlu dilakukan penataan dan juga pemberdayaan konsumsi agregat masyarakat agar peranan konsumsi itu sendiri berfungsi sinergis.

Dalam hal ini diperlukan cara untuk mengubah sikap, selera dan preferensi, memberikan motivasi yang tepat serta menciptakan lingkungan sosial yang peka dan terbuka. Konsep yang perlu diciptakan adalah upaya mempertalikan norma konsumsi islami dengan kehidupan masyarakat sehari-hari sehingga tidak terdapat sekat-sekat yang menghalanginya.

Salah satu rukun islam, yaitu zakat adalah sesuatu (yang merupakan hak Allah) yang diberikan seseorang kepada orang lain yang berhak menerimanya. Ibadah ini disebut zakat karena didalamnya terdapat harapan berkah, pembersihan jiwa dan pengembangannya dengan kebaikan-kebaikan.

Selain dalam bentuk zakat, ada juga bentuk lain dalam ajaran Islam yang memiliki hubungan erat dalam permasalahan ekonomi. Bentuk tersebut adalah Infaq dan shadaqah secara sederhana memiliki kesamaan yakni berupa pemberian yang diberikan kepada orang lain yang tidak ada ketentuan, baik ketentuan jenis harta, batasan harta maupun kelompok yang berhak menerimanya. Meskipun demikian, antara infaq dan shadaqah juga terdapat perbedaan. Infaq merupakan amalan yang berbentuk pemberian harta benda sedangkan shadaqah belum tentu dalam bentuk harta dan benda (bernilai ekonomi), bahkan tersenyum juga termasuk shadaqah. Kedua jenis amalan ini memiliki nilai sunnah, bukan wajib layaknya zakat. Meski memiliki perbedaan hukum ketiga bentuk ibadah di atas (zakat, infaq dan shadaqah) memiliki kesamaan fungsi sosial umat islam yakni sebagai media untuk pengentasan kemiskinan yang melanda umat Islam. (Mahfudh, 2003, hal. 141)

Infak dan sedekah merupakan hal yang sudah tidak asing lagi dikalangan umat muslim. Infak dan sedekah juga sudah dikenal dan dilaksanakan oleh umat muslim sejak lama. Berbicara zakat selalu tidak luput juga berbicara tentang infak dan sedekah. Zakat merupakan salah satu instrumental dalam mengentaskan kemiskinan, karena masih banyak lagi sumber dana yang dikumpulkan seperti infak, sedekah, wakaf, wasiat, hibah serta sejenisnya. Sumber-sumber dana tersebut merupakan pranata keagamaan yang memiliki kaitan serta fungsional dengan upaya pemecahan masalah kemiskinan dan kepincangan sosial. Dana yang terkumpul akan menjadi potensi besar yang dapat memberdayakan puluhan juta rakyat miskin di Indonesia yang kurang dilindungi oleh sistem jaminan sosial yang terprogram dengan baik (Khasanah, 2010, hal. 38).

Infak berbeda dengan zakat, infak merupakan pemberian yang tidak ada nisbahnya sedangkan zakat sebaliknya. Besar kecilnya sangat tergantung kepada keuangan dan keikhlasan dalam memberi, yang terpenting adalah hak orang lain yang ada dalam harta kita sudah dikeluarkan (Hasan, 2006, hal. 13).

Dikutip dari skripsi Agustina Mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin bahwa Islam mengajarkan umatnya untuk senantiasa berbuat baik kepada sesama manusia maupun terhadap makhluk ciptaan Allah yang lainnya. Allah SWT berfirman dalam Q.S al-Isra/17:7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ آلاءِ آخِرَةٍ لَيْسُوا بِوَجْهَتِكُمْ
وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan

apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai. (AL-ISRA, p. 17)

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesungguhnya apa yang kita lakukan akan kembali pada diri kita sendiri. Apa yang kita tanam itulah yang akan kita tuai. Dengan demikian apabila kita ingin berbuat baik, tidak perlu banyak pertimbangan untuk melakukannya, karena sesungguhnya kebaikan itu akan kembali untuk diri kita sendiri. Tetapi sebaliknya jika kita berbuat jahat maka kejahatan itu juga akan kembali pada diri kita. Demikian pula dalam hal berinfaq, Islam juga mengajarkan bila ingin memberikan hasil berinfaq, baik berupa barang, maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dengan demikian apabila lembaga memberikan pelayanan yang baik/berkualitas kepada para pelanggannya, pada dasarnya memberikan keuntungan pada lembaga itu sendiri, sebab dalam pelayanan yang baik, para donatur atau muzakki akan setia berinfaq di lembaga tersebut.

Pada umumnya setiap lembaga dalam menjalankan kegiatan operasionalnya membutuhkan beberapa faktor yang mendukung untuk tercapainya kinerja yang baik dan produktivitas yang tinggi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang begitu urgen, dikarenakan tanpa adanya peran dari sumber daya manusia yang berkualitas, segala kegiatan dalam sebuah lembaga tidak akan

dapat terlaksana. Setiap lembaga harus menyadari berhasil atau tidaknya tugas dan fungsi yang dilaksanakan tergantung pada faktor sumber daya manusia (SDM) Sumber daya manusia yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usahanya kepada organisasi atau lembaganya. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh suatu lembaga tanpa ditunjang dengan kemampuan karyawan, mustahil lembaga tersebut dapat maju dan berkembang.

Di Indonesia terdapat lembaga semi-pemerintah yang berwenang untuk melakukan pengelolaan dan pendistribusian dana zakat, infaq, dan shodaqah, yaitu Badan Amil Zakat dari tingkat nasional (BAZNAS) sampai tingkat daerah (BAZDA). Selain itu, ada juga lembaga non pemerintah yang bernama Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS). Setiap dana zakat, infaq dan shodaqah yang berhasil dikumpulkan oleh BAZNAS atau LAZNAS akan disalurkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya yang diharapkan mampu mempersempit jurang perbedaan pendapatan dalam masyarakat, sehingga dapat menghindari kesenjangan sosial yang dapat berpotensi konflik dan mengganggu keharmonisan dalam masyarakat. Dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kesejahteraan hidup umat terutama dari golongan yang menerima zakat, sehingga mereka bisa hidup dengan layak dan mandiri tanpa menggantungkan kepada orang lain (Rozak, 1985, hal. 197).

Lembaga Manajemen Infaq (LMI) adalah lembaga amil zakat nasional yang berkhidmat mengangkat harkat martabat masyarakat dhuafa (masyarakat kurang mampu) melalui penghimpunan dana ZISWAF (zakat, infaq, shodaqoh,

dan wakaf) masyarakat dan dana *corporate social responsibility* perusahaan (Company Profile LMI (Edisi Terbaru), 2018).

LAZNAS Lembaga Manajemen Infaq (LMI) adalah sebuah lembaga yang tugasnya mengumpulkan dan mengelola dana zakat, infak, dan sedekah dari para muzaki, yang disalurkan kembali kepada mustahik yang membutuhkannya. LAZNAS Lembaga Manajemen Infaq (LMI) adalah mitra dari Kementerian Agama Republik Indonesia dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) (Company Profile LMI (Edisi Terbaru), 2018).

Sebagai lembaga swadaya masyarakat Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kalimantan selatan berusaha untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya zakat, infaq, dan shodaqoh untuk kesejahteraan ummat. Hal ini dibuktikan dalam sejarah perkembangan Islam yang diawali sejak kepemimpinan Rasulullah SAW bahwa zakat, infaq, dan shodaqoh menjadi pendapatan utama bagi negara yang peranannya sangat penting untuk sarana pengembangan agama Islam, pendidikan, pengembangan infrastruktur dan untuk kepentingan kesejahteraan sosial masyarakat.

Perkembangan Lembaga Manajemen Infaq (LMI) sendiri pada saat ini dirasa sudah mampu bersaing dengan lembaga-lembaga pengelola zakat, infaq dan shodaqoh milik swasta lainnya hal ini terlihat dengan jumlah donatur infaq yang terus mengalami peningkatan.

Hal ini menjadi masalah yang sangat nyata bagi LAZNAS Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kalimantan selatan yaitu bersaing dengan lembaga-lembaga pengelola zakat, infaq dan shodaqoh milik swasta lainnya untuk

mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan agar muzakki atau pun calon muzakki akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga muzakki akan loyal terhadap lembaga tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kalimantan Selatan dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari *frontliner* saja. Akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media sosial.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* adalah kualitas pelayanan. Selain itu loyalitas *muzakki*, menjadi salah satu kunci kepuasan *muzakki* tak kalah penting juga harus memperhatikan prinsip transparansi dan akuntabilitas. dan kepuasan *muzakki* pun dibuktikan dengan menjadi donatur tetap pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin untuk menyalurkan dananya akan sangat membantu lembaga ini dalam menjalankan berbagai macam aktivitasnya.

Dari hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan, kualitas pelayanan sudah tergolong baik sesuai dengan penjelasan para staff Lembaga Manajemen Infaq (LMI) Kalimantan selatan, namun peneliti belum meneliti bagaimana startegi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau tidak.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam, bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin serta kendala untuk meningkatkan

kualitas pelayanan dalam berinfak. Berdasarkan dari permasalahan di atas, maka penulis berusaha mengetahui lebih mendalam tentang strategi pelayanan dan dari penelitian yang penulis lakukan nanti akan mengetahui gambaran mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

Dari hasil observasi yang diperoleh, kemudian dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

Adapun mengenai rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

- b. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.
- 2) Bagi akademisi dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu ekonomi, melalui pendekatan dan cakupan variabel yang digunakan, terutama hal yang berbungan dengan kualitas pelayanan.

- b. Menambah pengetahuan dan wawasan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis maupun pihak yang lain.

c. Secara Praktis

- 1) Bagi Intansi terkait, diharapkan dapat memberikan masukan serta saran mengenai analisis strategi meningkatkan kualitas pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin
- 2) Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan dan menambah wawasan peneliti dalam kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.
- 3) Bagi Masyarakat, penelitian ini akan membantu masyarakat dalam melakukan suatu penilaian mengenai kualitas pelayanan sehingga

akan lebih meyakinkan masyarakat dalam menyalurkan dana infaqnya melalui Lembaga Amil Zakat Nasional (LAZNAS).

D. Definisi Operasional

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dari penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah siasat perang, ilmu siasat perang, tempat yang baik menurut siasat perang, rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran. Strategi yang penulis maksud disini adalah cara yang dilakukan oleh LAZNAS LMI Kalimantan Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Sementara menurut Kadir (2001 : 19) menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para *muzakki* akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka *muzakki* akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam hal ini kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya taraf yang tujuannya sulit untuk dipahami dikarenakan harapan *muzakki* yang selalu berubah.

3. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani. Yang dimaksud pelayanan dalam penelitian ini adalah kegiatan

yang diberikan atau ditawarkan kepada *muzakki*, yang sifatnya dapat dirasakan namun tidak dapat dimiliki.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah : usaha-usaha yang dilakukan oleh LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari plagiatisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Skripsi Khairun Nisa mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2015 dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Banjarmasin Terhadap Kepuasan Muzakki* Skripsi jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini dilatarbelakangi yang kualitas pelayanannya merupakan faktor penentu keberhasilan yang mempengaruhi kepuasan *muzakki* dalam berzakat di BAZNAS Kota Banjarmasin, kualitas pelayanan dinyatakan akan meningkatkan jumlah *muzakki*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif, dimana peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Sedangkan yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin*, dalam penelitian ini peneliti

menggunakan penelitian lapangan atau kualitatif, disini peneliti membahas mengenai bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin serta kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Skripsi Ahmad Rendi mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada tahun 2017 dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap Minat Masyarakat Berinfaq di LAZNAS DPU PT Cabang Palembang* jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampel acak (*Probability Sampling*). Penelitian ini membahas untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan tentang kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap minat masyarakat berinfaq. yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin*, dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, disini peneliti membahas mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat dalam berinfaq untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan sebuah strategi.
3. Skripsi Irma Wahyu Ningsih mahasiswi Universitas Islam Negeri Banjarmasin pada tahun 2016 dengan judul *Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan Dalam Upaya Pengoptimalkan Kinerja (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK. KC. Banjarmasin)* jurusan

Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field search*), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menghasilkan strategi pengembangan kualitas karyawan dengan pengembangan kualitas intelektual beberapa program pendidikan dan pelatihan. Sedangkan yang membedakan judul skripsi A dengan penulis yaitu *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin*, dalam penelitian ini peneliti sama menggunakan penelitian kualitatif, tetapi penelitian ini menghasilkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap minat masyarakat/pelanggan berinfraq.

4. Skripsi Agustina mahasiswi Universitas Islam Negeri Banjarmasin pada tahun 2019 dengan judul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin* jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Berdasarkan penalaran yang dilakukan penulis terhadap penelitian Agustina terdapat persamaan pada tujuan penelitian yaitu tentang strategi untuk meningkatkan pelayanan terbaik dan penelitian yang sama-sama berbentuk kualitatif. Namun, disisi lain tentunya terdapat perbedaan pada lokasi penelitian dan pokok permasalahan yang diangkat berbeda. Penelitian ini membahas tentang *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin*. Sedangkan penulis membahas *Strategi Meningkatkan*

Kualitas Pelayanan pada LAZNAS LMI Kalimantan Selatan di Banjarmasin.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkanlah tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka juga diberi kajian pustaka, Setelah diberi kajian Pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab kedua merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab ketiga merupakan metode penelitian, yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab ke empat berisi tentang hasil penelitian Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat berinfak di LAZNAS LMI Kalimantan selatan. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab ke lima merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.