

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan sebuah lembaga perbankan sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan telah menepatkan pada posisi penting dalam dunia perekonomian saat ini. Hampir seluruh aktivitas setiap orang dan segenap lapisan masyarakat dalam kegiatan perekonomiannya terekait dengan dunia perbankan.

Perkembangan Ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Kebijakan pemerintah terhadap perbankan syariah di Indonesia terdapat dalam Undang Undang perbankan No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992. Berdasarkan kebijakan tersebut, perkembangan kebijakn perbankan islam di indonesia dapat diklasifikasikan dalam dua periode, yaitu periode 1992-1998 dan periode 1998-1999 (Suwiknyo, 2010, hlm. 2).

Bank merupakan satu-satunya lembaga keuangan depositori sebagai lembaga keuangan depositori, bank memiliki izin untuk menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan, yaitu berupaa giro,

tabungan, dan deposito. Dana yang diperoleh kemudian dapat dialokasikan kedalam aktiva dalam bentuk pemberian pinjaman dan investasi, kekhususan kegiatan yang dilakukan oleh bank inilah yang membedakan bank dengan lembaga keuangan lainnya. Disamping kekhususan dalam menghimpun dana masyarakat atau dana pihak ketiga tersebut, bank diperbolehkan untuk menjalankan usaha yang sama dengan usaha lembaga keuangan lain (kasmir, 2012, hlm. 35).

Bank syariah terdiri atas dua kata, yaitu bank dan syariah. Kata bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia adalah aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu, bank syariah biasanya disebut *islamic banking* atau *interest fee banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar).

Perbankan lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara. Peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary instituton*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank syariah terdiri dari bank umum syariah dan bank perkreditan rakyat syariah atau yang saat ini disebut sebagai bank pembiayaan rakyat syariah. Dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 berdasarkan prinsip operasionalnya bank dibedakan menjadi dua, yakni bank yang bersifat konvensional adalah bank yang dalam kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga atau riba. Bunga atau riba merupakan tindakan jasa tetapi dalam ayat-ayat Al-Qur'an secara jelas dinyatakan bahwa hukumnya haram (Arifin , 2009 , hlm. 39).

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: *hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada allah supaya mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir.* “ (Q.S Ali-Imron /2: 130).

Sedangkan yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandasan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokok nya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam laulintas pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembiayaan serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan pinsip syariah islam.

Perbankan syariah merupakan institusi yang memberikan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Prinsip ini menggantikan prinsip bunga yang terdapat dalam sistem perbankan konvensional (khotibul, 2016, hlm. 26).

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah keuntungan bukan diperoleh dari bunga. Di Bank ini jasa Bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank Syariah adalah:

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyeteran modal (*musharakah*)
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
5. Dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak Bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*) (Kasmir, 2012, hlm. 14)

Pengaturan kegiatan operasional dari lembaga keuangan dan perbankan yang berbasis syariat islam adalah bersifat transparan, memenuhi prinsip keadilan dan kebersamaan, tidak berdasarkan pada pembungaan uang maupun spekulatif dalam kegiatan usahanya. Pengaturan kegiatan operasional perbankan yang berbasis syariat islam tersebut berlaku baik dalam bentuk penghimpunan dana dari masyarakat maupun penyaluran dana kepada masyarakat serta layanan jasa bank.

Bank syariah bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank syariah atas dasar kepercayaan, serta mempunyai posisi yang sangat strategis bagi penyelenggara negara, maka setiap bank selalu menjaga kesehatan dirinya yang merupakan suatu konsekuensi guna mendukung terciptanya perbankan yang sehat. Seperti pada umumnya, Bank Syariah dapat menjalankan fungsi penghimpunan dana dengan produk pendanaan, fungsi penyaluran dana dengan produk pembiayaan, dan fungsi penyedia jasa-jasa perbankan lainnya dengan layanan jasa.

Berbicara soal bisnis dalam kegiatan ekonomi, Islam menganggap sebagai hal yang penting untuk diperhatikan. Sistem perekonomian mengandung aturan-aturan *syara'* yang dapat mengatur kehidupan perekonomian masyarakat secara keseluruhan. Kenyataannya dalam melakukan kegiatan bisnis terhadap barang dan jasa ternyata tidak semua orang melakukan kegiatan bisnis terhadap barang dan jasa ternyata tidak semua orang melakukan transaksi bisnisnya dengan baik, karena berbagai macam cara dan trik yang digunakan dalam bresaing, dan lainnya digunakan untuk meraih keuntungan bisnis.

Perbaikan Pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas kepada nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk/jasa yang digunakan. Nasabah akan membicarakan hal baik tentang pelayanan bank yang diperolehnya tentang bank dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga. Pelayanan prima terhadap nasabah sangat penting karena merupakan strategi untuk memenangkan persaingan. pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Atmadjati, 2013, hlm. 1).

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust)

terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Tidaklah mudah membuat suatu bank dengan keadaan sempurna tanpa kekurangan dan memiliki citra yang baik bagi masyarakat. Salah satu cara yang bisa digunakan yaitu dalam hal layanan, maka pelayanan terbaik harus diupayakan terus menerus agar bank tidak kehilangan nasabah.

Pelayanan prima akan bermanfaat upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyediaan pelayanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

Kesuksesan dalam persaingan antara lembaga keuangan syariah bank, non-bank, atau lembaga keuangan yang lainnya dapat terpenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah-tamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan. Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Hal itu juga terjadi di BNI Syariah KC Banjarbaru, Peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam meningkatkan jumlah nasabah sangat penting untuk diperhatikan bagi BNI Syariah KC Banjarbaru yang merupakan salah satu lembaga

perbankan kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan dampak positif dalam perkembangan Bank BNI Syariah KC Banjarbaru saat ini dan untuk selanjutnya yang menjadi penopang kemajuan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Bank BNI KC Banjarbaru.

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan atau nasabah, karyawan selalu dituntut agar dapat memuaskan pelanggan tanpa melanggar harga diri atau Etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik pelanggan atau nasabah maupun karyawan perusahaan dapat saling menghargai. Secara umum tata cara etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan dalam rangka pelayanan sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam
2. Mempersilahkan nasabah
3. Bertanya tentang keperluan nasabah
4. Bila ingin menyuruh nasabah selalu ucapkan tolong/maaf
5. Pada saat urusan selesai selalu ucapkan terimakasih (Kasmir, 2017, hlm. 117-118)

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam berkerja, tidak tinggi hati karena mersa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya,

mampu berkomunikasi dengan baik departemennya maupun bagian lainnya, maupun berkomunikasi dengan baik, maupun mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Menurut Brata (2004) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain:

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Apperance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung jawab (*Accounttability*) (Atmadjati, 2013, hlm. 1-2)

Dari observasi awal yang penulis lakukan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dari data yang diperoleh dari tahun 2018 nasabah prima berjumlah 111, tahun 2019 berjumlah 138 dan pada tahun 2020 berjumlah 150. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dalam hubungannya dengan peningkatan nasabah adalah pelayanan prima. Pelayanan prima yang berkaitan dengan pelayanan yang optimal dapat meningkatkan jumlah pelanggan. Pelayanan prima yang diberikan oleh pihak Bank BNI Syariah KC Banjarbaru kepada nasabah yang mendapatkan layanan prima/prioritas yaitu seperti pihak nasabah yang mendapatkan atm/buku tabungan prima datang ke Bank BNI Syariah KC Banjarbaru dan menunjukkan ATM/buku tabungan tersebut maka dari pihak Bank BNI Syariah KC Banjarbaru akan langsung melayani dan nasabah tersebut akan dibawa keruangan khusus yaitu ruangan Prima yang memang

disediakan dari pihak bank khusus untuk nasabah yang mendapatkan pelayanan Prima untuk nasabah yang mendapatkan pelayanan prima nasabah tersebut akan langsung dilayanain oleh team Funding.

Layanan prima bertitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Begitu banyak lembaga keuangan yang memakai pelayanan prima salah satunya yaitu Bank BNI Syariah KC Banjarbaru untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah KC Banjarbaru memiliki strategi pelayanan sendiri dalam menerapkan pelayanan prima untuk meningkatkan jumlah nasabahnya (Rayhanawati, 2020).

BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan para nasabahnya, diantaranya melayani masyarakat yang ingin mengajukan pembiayaan ataupun menyimpan hartanya dengan mendatangi di setiap perkampungan, dan juga mendatangi secara langsung para nasabahnya yang berada di pasar ataupun di rumah-rumah yang ingin menyimpan harta mereka.

Pemilihan BNI Syariah KC Banjarbaru sebagai obyek penelitian karena BNI Syariah KC Banjarbaru dianggap dapat mewakili sebagai salah satu BNI Syariah yang sedang berkembang saat ini. Dalam menunjang Meningkatnya nasabah, maka perlu dilakukan penelitian dalam mengenai bagaimana startegi pelaksanaan pelayanan prima terhadap meningkatnya jumlah nasabah karena begitu banyak Bank di Indonesia yang menerapkan peayanan prima dan memiliki strategi yang berbeda-beda dalam penerapan pelayanan prima Penelitian disini dilakukan agar

dapat mengetahui bagaimana strategi yang digunakan BRI Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Titik pokok dalam penelitian ini adalah strategi yang digunakan dalam meningkatkan nasabah. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada BNI Syariah KC Banjarbaru.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank BNI Syariah KC Banjarbaru.

D. Signifikansi Penulisan

Sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, hasil dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis (keilmuan)

Hasil Penelitian ini menambah wawasan ilmu pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti. Baik bagi penelitian maupun bagi pihak lain yang ingin mengetahui lebih jauh mengenai strategi Pelayanan Prima di Bank BNI Syariah KC. Banjarbaru.

2. Aspek Praktis (guna laksana)

- a. Menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut pada permasalahan yang sama dari sudut pandang yang berbeda
- b. Menambah khazanah literature Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya juga untuk Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan juga pada umumnya untuk pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang keliru dalam memahami pengertian yang dimaksud dalam penelitian ini dan untuk memperjelas maksud dari judul proposal maka penulis mengemukakan definisi operasional agar lebih terarah penelitian ini, berikut definisi operasionalnya:

1. Strategi diartikan sebagai pola pengaturan kebijakan dan rencana untuk mengapai tujuan yang ditentukan (Priyo, 2015, hal. 10) strategi yang dimaksud dalam penelitian merupakan perencanaan untuk mencapai sebuah tujuan dalam meningkatkan jumlah nasabah
2. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Atmadjati, 2013, hlm. 1).
3. Menurut kamus besar bahasa Indonesia Nasabah adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2005). Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah yang ada di Bank BNI Syariah KC. Banjarbaru

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang penulis angkat maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada, penelitian yang dimaksud, yaitu :

1. Skripsi Aslamiah Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2018 dengan judul skripsi *pengaruh pelayanan, mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah pengguna produk tabungan ib muamalat haji dan umrah* . Skripsi jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam

penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena penelitian ini membahas bagaimana pengaruh pelayanan mutu dan promosi terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan peneliti menulis *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*, dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan atau kualitatif, disini peneliti membahas mengenai bagaimana strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Skripsi Nurul Khatimah Mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2016 dengan judul skripsi *Strategi Mencapai Service Excellent Dengan Metode Role Play (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin)*. Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian Kualitatif karena penelitian ini membahas Strategi Mencapai Service Excellent. Sedangkan yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu *Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah* , dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan atau kualitatif, disini peneliti membahas mengenai bagaimana Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.Sedangkan judul pembeda menggunakan Metode Role Play Untuk Mencapai Service Excellent.
3. Skripsi Nur Amaliah Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2012 dengan judul skripsi *Pengaruh*

Pelayanan Prima Dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. Skripsi Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam, Fakultas Syariah. Sedangkan yang membedakan skripsi ini dengan penulis ialah peneliti ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang mana membahas mengenai pengaruh pelayanan prima dan tingkat kepuasan. Sedangkan peneliti menggunakan judul *Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.* Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana peneliti membahas Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penelitian dan penulisan skripsi maka penulisan akan memberikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab Pertama adalah pendahuluan, dengan membuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambar dari latar belakang masalah yang akan diteliti dengan rumusannya dalam rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikasi penelitian yang merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi Operasional yang dirumuskan

untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, untuk memudahkan dalam penulisan proposal ini, maka penulis membuat kajian pustaka serta sistematika penulisan.

Bab Kedua adalah landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian-pengertian masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dan penelitian sebelumnya.

Bab Ketiga yaitu berisikan tentang metode penelitian yang terdiri dari dua jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data dan analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab Keempat yaitu hasil pembahasan yang berisi tentang hasil analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab Kelima yaitu penutup, disini penulis akhirnya membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian penulis.