

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis merupakan salah satu kegiatan yang utama dalam perkembangan ekonomi bagi setiap negara. Kegiatan bisnis yang bagus akan menghasilkan hasil yang berkualitas dan mampu bersaing dengan negara lain serta mampu menarik investor asing. Pada dasarnya kata “Bisnis” diambil dari bahasa Inggris yaitu “*Bussines*” yang secara umum dalam ekonomi berarti individu atau organisasi yang melakukan kegiatan penjualan barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Sedangkan secara histori kata “*Bussines*” berarti “Sibuk” dalam konteks individu, komunitas maupun masyarakat dalam mengerjakan aktivitas produksi dan distribusi yang mendatangkan keuntungan. (Lindawaty, 2007)

Menurut (Indra Sasangka, 2014, hlm. 2) bisnis adalah suatu usaha individu atau kelompok yang mengembangkan dan mentransformasikan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga mendapatkan keuntungan atau laba dengan kegiatan itu. Sedangkan bisnis dalam ekonomi islam adalah serangkaian aktivitas jual beli dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya baik barang atau jasa, tetapi dibatasi cara memperoleh dan menggunakannya. Artinya, dalam mendapatkan harta dan menggunakannya tidak boleh dengan cara-cara yang diharamkan Allah SWT seperti mencuri atau merampok. Kegiatan bisnis menurut ketentuan syari’ah tidak boleh bebas dari ketentuan syariat dan harus dibedakan

antara halal dan haram atau yang hak dan yang batil tidak boleh dicampur adukkan. (Asmuni, 2016)

Bisnis secara islami adalah setiap manusia memerlukan harta untuk mencukupi segala kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, manusia akan selalu berusaha memperoleh harta kekayaan tersebut dengan cara yang halal lagi baik tanpa ada unsur haram. Salah satunya melalui bekerja atau menjalankan bisnis. (Ardi, 2015)

Agama Islam mewajibkan setiap orang untuk bekerja, dan tidak ada peluang bagi orang yang beriman untuk menganggur. Firman Allah tentang kewajiban berusaha dengan cara berbisnis untuk mendapatkan rezeki, sebagaimana Firman Allah SWT dalam QS. At-Taubah/9:105 berikut.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (Kementerian Agama RI, 2019)

Bisnis berbasis syariah adalah kegiatan bisnis yang dilakukan oleh seseorang dengan berlandaskan syariat agama Islam, dimana setiap cara memperoleh dan menggunakan harta yang mereka dapatkan harus sesuai dengan aturan agama Islam (halal dan haram). Dalam bisnis syariah seseorang harus selalu mengingat dan menyerahkan semua hasil usaha yang telah dilakukan kepada Allah SWT, dengan berserah diri kepada Allah dan menganggap kerja sebagai ibadah seseorang akan selalu ikhlas dalam bekerja inilah yang dimaksud dengan tauhid uluhiyah. (Ariyadi, 2018)

Adapun perintah Allah SWT untuk melakukan usaha atau bisnis adalah sebagai berikut : QS. An-Najm/53:39-40

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾

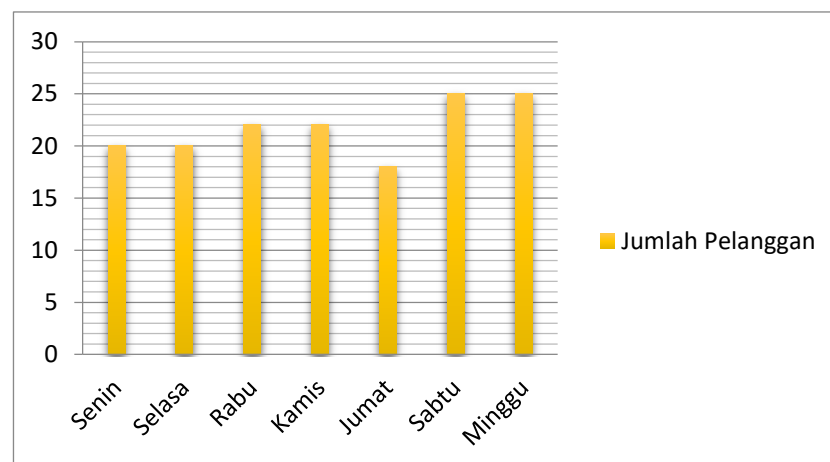
Artinya : “Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, dan bahwa sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya).” (Kementerian Agama RI, 2019)

Kegiatan bisnis tidak terlepas dari aktivitas produksi, penjualan dan pembelian hingga pertukaran barang dan jasa yang melibatkan para pelaku bisnis mikro hingga menengah keatas. Tujuan utama bisnis yaitu mencari keuntungan atau laba baik dari kegiatan produksi maupun penjualan barang dan jasa. Namun, tidak selama bisnis yang dijalankan berjalan dengan lancar dan tidak ada saingan dari pelaku bisnis lain. Persaingan bisnis pada zaman sekarang sudah menjadi yang hal yang wajar ditemui dan para pelaku bisnis harus siap menghadapi hal tersebut dengan strategi bisnis yang dimiliki.

Persaingan usaha juga dapat ditemui dalam UU No.5 tahun 1999 tentang larangan praktek Monopoli dan persaingan tidak sehat. Secara umum, persaingan bisnis adalah perseteruan atau rivalitas antara pelaku bisnis yang secara independen berusaha mendapatkan konsumen dengan menawarkan harga yang baik dengan kualitas barang atau jasa yang baik pula demi tercapainya tujuan perusahaan untuk mendapatkan keuntungan. (Mujahidin, 2007, hlm. 27) Dengan adanya persaingan bisnis ini membuat para pelaku bisnis harus memberikan harga yang menarik dan tetap mempertahankan kualitas produk serta memberikan pelayanan yang bagus kepada konsumen. Salah satu pelaku bisnis yang melakukan hal tersebut adalah Ummy Zacky Kabupaten Tabalong. Toko Baju yang ada di Kabupaten Tabalong ini memberikan harga yang bersaing dengan

kualitas produk yang bagus dan memberikan pelayanan terbaik untuk menarik para konsumen untuk memutuskan pembelian ditoko tersebut.

Keputusan Pembelian adalah suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian. Menurut (Pranoto, 2008) perilaku pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian produk atau jasa diawali dengan adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan atau keinginan dan menyadari adanya masalah selanjutnya, maka konsumen akan melakukan beberapa tahap yang pada akhirnya sampai pada tahap evaluasi dan melakukan pembelian. Salah satu hal yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian adalah dari harga yang ditawarkan, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen.



Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Toko Ummy Zacky (Dalam Satu Minggu)

Sumber : Wawancara Pemilik Toko Ummy Zacky Jum'at

05 November 2021

Dilihat dari gambar grafik di atas bahwa Toko Ummy Zacky Kabupaten Tabalong mengalami naik turun disetiap hari biasa tetapi saat pada hari libur meningkat. Pada hari senin dan selasa 20 pelanggan, pada hari rabu dan kamis

menerima 22 pelanggan, pada hari jumat turun menjadi 18 pelanggan, kemudian naik pada hari libur yaitu sabtu dan minggu menjadi 25 pelanggan. Jadi, pelanggan yang berbelanja pernah berbelanja pada Toko Ummy Zacky dalam seminggu ada sebanyak 152 pelanggan laki-laki maupun perempuan dari Umur <20 Tahun sampai 50> Tahun.

Harga menurut (Tjiptono, 2008) merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan dengan menjual barang atau jasa melalui nilai barang atau jumlah uang yang dibebankan dari produk tersebut. Harga yang sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga pelanggan sering kali membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya, dalam hal ini harga pokok suatu produk dianggap oleh pelanggan saat membeli produk. (Chaerudi, 2021)

Kualitas Produk menurut *American Society for Quality Control*, adalah keseluruhan, kelengkapan dan karakteristik dari produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen baik yang dinyatakan secara langsung dengan menyampaikan keunggulan produk tersebut maupun ketahanan produk serta hal yang bernilai lainnya. (Kotler, 2004)

Kualitas Pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau para pelaku bisnis untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen melalui tindakan pelayanan yang bagus. Pelayanan yang bagus atau baik dapat diketahui dengan cara membandingkan jumlah konsumen yang datang kembali untuk melakukan pembelian dan pelayanan yang diterima oleh konsumen mendapatkan respon baik seperti percaya untuk menggunakan produk yang ditawarkan. (Tjiptono, 2007)

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti akan mengkaji beberapa pokok masalah, yaitu :

1. Apakah Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong ?
2. Apakah Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk Mengetahui pengaruh Harga, Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong.
2. Untuk Mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong.

D. Signifikansi Penelitian

Kegunaan penelitian ini untuk memberi manfaat antara lain :

1. Bagi Toko Umyy Zacky di Kabupaten Tabalong yaitu hasil dari penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan koreksian dalam usaha Toko Umyy Zacky agar mengetahui keputusan pelanggan dalam membeli pakaian di Toko Umyy Zacky di Kabupaten Tabalong tersebut.
2. Bagi Pelanggan yaitu dapat menambah pengetahuan tentang toko Umyy Zacky dan juga dapat memberikan penilaian tentang Toko Umyy Zacky di Kabupaten Tabalong.
3. Bagi Peneliti yaitu mempermudah memperoleh data dan bukti sangat signifikan terdapat permasalahan yang diteliti menambah ilmu pengetahuan serta wawasan dan pembentukan pola berpikir dalam mengetahui keputusan pembelian kepada Toko Umyy Zacky di Kabupaten Tabalong.

E. Definisi Operasional

Menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam mengidentifikasi judul serta permasalahan yang akan peneliti teliti dan sebagai pegangan agar lebih fokusnya kajian lanjut, maka peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut :

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia harga merupakan nilai barang yang ditentukan atas dirupakan dengan uang. Jadi, yang dimaksud dengan

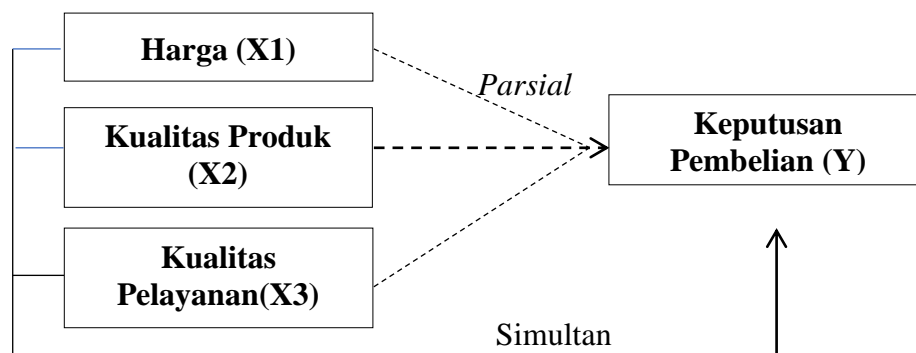
harga dalam penelitian ini adalah nilai barang pakaian yang dijual oleh Toko Umyy Zacky Di Kabupaten Tabalong.

2. Kualitas Produk menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu Kualitas adalah derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan,) mutu: sangat dibutuhkan tenaga-tenaga terampil yg tinggi. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005) Produk barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005). Kualitas produk merupakan sebuah usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan memasarkan produk yang sesuai standar atau bahkan melebihi standar. Jadi, yang dimaksud dengan Kualitas Produk dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk pakaian yang dijual oleh Toko Umyy Zacky Di Kabupaten Tabalong.
3. Kualitas adalah derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan) mutu: sangat dibutuhkan tenaga-tenaga terampil yg tinggi. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005). Layanan adalah perbuatan (cara, hal, tsb) melayani: cepat dan memuaskan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005). Jadi, yang dimaksud dengan Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini adalah tindakan yang dilakukan oleh Toko Umyy Zacky Di Kabupaten Tabalong dalam melayani pembeli.
4. Keputusan putusan pembelian dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah berkaitan dengan putusan, segala putusan yang telah ditetapkan (sesudah dipertimbangkan, dipikirkan) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989). Jadi, yang dimaksud dengan Keputusan Pembelian dalam penelitian ini adalah

perilaku konsumen akhir yang membeli produk dari Toko Ummy Zacky di Kabupaten Tabalong dengan pertimbangan Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan.

F. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka pemikiran ini peneliti menggambarkan pengaruh secara sistematis antara variabel dependen X dan variabel independen Y. Penelitian ini tentang pengaruh dari harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong. dengan melihat dari hasil observasi yang dilakukan selama satu minggu/bulan. Bentuk kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2 kerangka Pemikiran

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa peneliti akan melakukan penelitian tentang pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian .

Keterangan:

- a. **---->** = pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong secara parsial.

- b. \longrightarrow = pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong secara simultan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah diartikan sebagai jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Kebenaran itu harus dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis ini akan diuji oleh peneliti sendiri sehingga akan dapat diterima atau ditolak. Dugaan peneliti terhadap penelitian ini adalah adanya harga (X1) kualitas produk (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan pelanggan (Y). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara X1, X2 dan X3 terhadap Y, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda, jika didasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka hipotesa dalam penelitian ini sebagai berikut :

Hipotesis I

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap keputusan pembelian (Y) pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong.

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap keputusan pembelian (Y) pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong.

Hipotesis II

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap keputusan

pembelian (Y) pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong.

Ha : Terdapat pengaruh secara simultan antara Harga (X1), Kualitas Produk (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap keputusan pembelian (Y) pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong.

H. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Inna Safa (2020) yang berjudul “Pengaruh Lokasi, Harga dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen di Showroom Barito Motor”. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel lokasi, harga, dan pelayanan beragam pengaruh signifikan terhadap minat beli. Secara parsial, lokasi, harga dan pelayanan beragam pengaruh positif/negatif secara signifikan terhadap minat beli. Lokasi diperoleh t-hitung sebesar 1,146 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,986 dengan 0,255 lebih besar dari 0,05. Harga nilai koefisien positif, dengan t-hitung sebesar 2,488 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986 signifikansi sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05. Pelayanan nilai koefisien positif, dengan t-hitung sebesar 3,807 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986 signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka Ha. Secara simultan menunjukkan bahwa, berdasarkan pada uji f bahwa nilai f-hitung 23,121. Nilai lebih besar dari nilai f-tabel yang sebesar 3,10 dan nilai lokasi, harga dan pelayanan secara simultan terhadap minat beli adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Adapun perbedaan dari

penelitian terdahulu ini adalah pada variabel independen yaitu lokasi sedangkan peneliti menggunakan variabel independen kualitas produk dan kualitas pelayanan, serta perbedaan pada variabel dependen peneliti menggunakan variabel keputusan pembelian sedangkan dalam penelitian ini menggunakan minat beli. Adapun persamaanya adalah sama-sama menggunakan analisis linier berganda dan variabel independen harga.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ema Nurwahyuni (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Rocket Chicken Binuang Kabupaten Tapin. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 4,733 + 0,211 + 0,231 + 0,398$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Variabel yang paling berpengaruh adalah lokasi dengan koefisien regresi sebesar 0,398, sedangkan variabel yang paling kecil mempengaruhi adalah variabel Harga dengan koefisien regresi sebesar 0,211. Menurut tinjauan syariat islam kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian merupakan jual beli transaksi barang atau jasa yang harus di dasari atas ridha sama ridha dan suka sama suka. Adapun perbedaan dari penelitian terdahulu ini adalah pada variabel independen yaitu lokasi sedangkan peneliti menggunakan variabel independen kualitas produk dan kualitas pelayanan. Adapun persamaanya adalah sama-sama menggunakan analisis linier berganda dan variabel independen harga.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sintia Norariani (2020) dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Raytwo Distro Kotabaru Dalam Prespektif Ekonomi Islam. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Produk secara bersama-sama berpengaruh Simultan dan berpengaruh Parsial terhadap Loyalitas Konsumen Raytwo Distro Kotabaru. Sedangkan dalam perspektif ekonomi Islam Harga dan Kualitas Produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sesuai dengan ekonomi Islam, Raytwo Distro menetapkan harga yang adil yaitu harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen, sehingga baik penjual maupun pembeli tidak ada yang dirugikan, penjual mendapatkan keuntungan hasil dari harga yang ditetapkan, sedangkan pembeli mendapatkan produk yang sesuai dengan harga yang mereka bayar. Kemudian produk yang ditawarkan toko ini memiliki kualitas yang baik, dengan dibuktikan konsumen yang loyal untuk datang membeli kembali ke toko ini dikarenakan produk yang ditawarkan Raytwo Distro sesuai dengan apa yang konsumen atau pembeli inginkan. Adapun perbedaan dari penelitian terhadulu ini adalah pada variabel independen peneliti menggunakan tiga variabel yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan peneliti hanya menggunakan dua variabel independen yaitu harga dan kualitas produk saja. Adapun persamaanya adalah sama-sama menggunakan analisis linier berganda dan varibel independen sama-sama menggunakan variabel harga dan kualitas produk.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarahnya pembahasan untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan Skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah berupa pendahuluan, diawali dengan membuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambar dalam latar belakang masalah yang akan diteliti dengan dirumuskannya dengan rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah maka akan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, sehingga di dapatkan pemahaman objek yang diinginkan oleh peneliti. Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti membuat kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II adalah berupa landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu berasal dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, juga bisa dari sumber informasi dari penelitian lainnya.

Bab III adalah berupa metode penelitian, dimana bab ini berisikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan secara operasional yaitu terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV berisi tentang laporan hasil penelitian, memuat hasil dan pembahasan yaitu berisi tentang latar belakang objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta analisis terhadap data-data yang disajikan dengan menggabungkan antara teori sebagai tinjauan pustaka dan data-data dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi simpulan hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran dari peneliti kepada berbagai pihak termasuk kepada peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.