

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digitalisasi, perkembangan teknologi informasi semakin hari semakin berkembang. Teknologi informasi juga menyediakan berbagai alat bagi manajemen untuk mengelola bisnis yang ada. Terkadang teknologi informasi berubah dan berkembang dengan sangat pesat dan manusia terpaksa harus mengikuti perkembangan teknologi modern tersebut. Di era modernisasi yang semakin meningkat ini, kehidupan manusia di masa depan kemungkinan besar akan menjadi lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat, dan lebih aman. Hal ini juga dirasakan dalam dunia usaha lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan non-bank mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas dan pelayanannya agar tidak terkompromi dengan perkembangan yang semakin pesat. Salah satunya adalah Pegadaian Syariah, lembaga keuangan non bank syariah yang saat ini sedang dalam proses transformasi menjadi perusahaan keuangan. (Sari, 2019)

Kemajuan teknologi salah satunya merambah ke dunia bisnis perusahaan, instansi, dan organisasi. Kini bermunculan berbagai program aplikasi yang menawarkan kemampuan penyaluran pinjaman dan transaksi online kepada masyarakat. Salah satunya adalah aplikasi yang digunakan

oleh PT Pegadaian Syariah Unit Martapura yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Aplikasi ini menggunakan sistem distribusi pinjaman dan perdagangan online yang nyaman, cepat dan menghemat waktu untuk memperoleh pinjaman dan transaksi bagi nasabah. dan pemangku kepentingan. Terakhir, untuk memberikan kemudahan kepada nasabah, PT Pegadaian Syariah meluncurkan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS). Aplikasi ini bertujuan untuk memungkinkan pelanggan melakukan perdagangan melalui smartphone mereka tanpa harus melakukan perdagangan secara manual. (Fachruzi, 2021)

PT Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang berfungsi sebagai perantara investasi yang kepemilikannya dikelola oleh pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pegadaian terbagi menjadi dua kategori yaitu pegadaian konvensional dan pegadaian syariah yang masih berada dibawah yurisdiksi PT. Pegadaian (persero). Pegadaian Syariah merupakan badan usaha milik negara yang menjalankan sistem berdasarkan syariah dan hukum Islam serta menawarkan beberapa produk. Pegadaian Syariah mempunyai sistem pelayanan online yang disebut dengan aplikasi Pegadaian Syariah digital. Pegadaian Syariah menyediakan layanan digital untuk membantu nasabahnya. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi berdasarkan kebutuhannya dan menentukan pilihan terbaik dengan layanan digital. (Patriniyasari and Ulfa, 2021)

Masyarakat Indonesia sudah terbiasa dengan layanan lembaga keuangan syariah, termasuk layanan Pegadaian Syariah. Pegadaian syariah merupakan pilihan terbaik bagi masyarakat ekonomi rendah dan menengah yang membutuhkan cara cepat dan mudah untuk mencegah imbal hasil (riba). Pegadaian Syariah saat ini meluncurkan aplikasi digital Pegadaian Syariah guna mengikuti perkembangan yang terus berkembang dan bersaing secara komersial dengan perusahaan lain. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital diluncurkan pada tahun 2018 dengan tujuan agar nasabah dapat memenuhi kebutuhan tradingnya secara instan hanya dengan mengunduhnya melalui smartphone. Aplikasi ini memuat informasi produk Pegadaian Syariah, menu cicilan multi pembayaran online, atau berbagai layanan pembayaran tagihan seperti tagihan listrik, pulsa telepon atau online, PDAM, dll.(Adkhiya, 2021)

Di era saat ini, terdapat kebutuhan mendesak bagi anggota organisasi untuk inovatif dan responsif dalam menanggapi tantangan dan kebutuhan masyarakat yang ada sebagai penikmat dan pengguna layanan. Kemajuan teknologi informasi pada pegadaian syariah juga menyesuaikan dengan perkembangan era saat ini dimana pasar e-commerce berkembang pesat dan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan fintech dan start-up. Sistem Teknologi Informasi telah mengembangkan program teknologi digital di bidang keamanan, sistem aplikasi dan infrastruktur. Hal ini dilakukan agar Pegadaian Syariah dapat menembus pasar nasabah milenial

dengan menggunakan layanan Pegadaian melalui sistem digital.(Adkhiya, 2021)

Untuk mendapatkan pelanggan setia, perusahaan menggunakan layanan digital canggih untuk menjamin kepuasan pelanggan dan menjadi pilihan terbaik dalam bertransaksi. Dalam hal ini Pegadaian Syariah meyakini bahwa teknologi informasi sangat penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan yang prima dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi sehingga nasabah merasa puas dengan penawaran layanan berbasis digital dari PT. pegadaian syariah. (Fadhilah and Putri, 2021)

Implementasi aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service tidak hanya memberikan manfaat bagi pengguna. Penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service juga memiliki risiko berupa ancaman yang dapat merugikan bisnis Anda. Hasil investigasi mengungkapkan dua risiko utama yang mengganggu aktivitas administrasi PT Pegadaian Unit Syariah Martapura, yaitu kesalahan sistem aplikasi dan konektivitas internet. Oleh karena itu, manajemen harus mengidentifikasi risiko dan konsekuensi terjadinya. Kegiatan ini disebut manajemen risiko. Tujuannya adalah untuk melakukan manajemen risiko secara efektif dan efisien untuk mengurangi atau meminimalkan dampak kerusakan atau kerugian. (Sari, Muhyidin and Affandy, 2020)

Data nasabah Pegadaian Syariah unit Matapura berjumlah sekitar kurang lebih 2000 nasabah, sedangkan yang menggunakan aplikasi tidak

diketahui karena data nasabah tidak terinput sistem. Hal ini diketahui melalui wawancara terhadap Bapak Ruli selaku pengelola pada Pegadaian Syariah Unit Martapura. Jumlah tersebut akan terus mengalami penambahan dikarenakan jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Martapura juga mengalami peningkatan. Nasabah yang ada di Pegadaian kebanyakan juga masih bekerja, dengan kemunculan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini diharapkan dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara online, yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengunjungi tempat Pegadaian Syariah setempat.

Namun berdasarkan observasi awal dari aplikasi Pegadaian Syariah Digital peneliti menganalisis ulasan beberapa nasabah yang pernah menggunakan sementara aplikasi Pegadaian Syariah Digital bahwa pelayanan di dalam fitur aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih banyak kekurangan dan terbilang belum cukup membantu dalam menyelesaikan permasalahan nasabah untuk melakukan transaksi pembiayaan di Pegadaian syariah karena sistem dari aplikasi ini masih sering eror saat digunakan dan sangat tidak membantu para nasabah untuk melakukan transaksi secara online. Dan akhirnya banyak nasabah yang mengurungkan niat untuk melakukan transaksi secara online lewat aplikasi, dan lebih memilih pelayanan secara manual. Dalam hasil observasi kedua peneliti kepada pihak Pegadaian Syariah unit martapura mereka menyatakan bahwa di dalam fitur Aplikasi Pegadaian Syariah Digital memang masih banyak kekurangan, karena sistem dari aplikasi tersebut belum sebagus aplikasi

milik Pegadaian Konvensional, karena sistemnya masih sering eror, dan terkadang dalam melakukan transaksi ke Pegadaian Syariah gagal karena eror atau penyebab lainnya karena aplikasinya belum support, karena masih banyak kekurangan yang ada di dalam sistem aplikasi tersebut. Terkadang ada yang terkendala dengan signal yang tidak memadai yang mungkin bisa menggagalkan transaksi. Aplikasi Pegadain Syariah Digital memang masih mempunyai banyak kekurangan dibandingkan dengan aplikasi milik Pegadaian Konvensional karena sistemnya masih sering eror. Dalam hal ini peneliti sudah melakukan observasi dan melihat kejadian secara langsung dalam proses penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS). Pada aktivitas sistem aplikasi ini, penggunaannya mengalami sistem eror karena dalam proses pembayaran rahn yang dilakukan nasabah menggunakan aplikasi pegadaian syariah digital service ini uang nasabah yang di bayarkan melalui aplikasi tersebut tidak masuk ke sistem dan ini mengakibatkan risiko yang merugikan nasabah. (Perwasih, 2019a)

Berdasarkan pemetaan penelitian sebelumnya, belum dilakukan analisis manajemen risiko pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service. Riset terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Unit Martapura biasanya dilakukan semata-mata dengan tujuan mempelajari peran pemasaran digital dan kepuasan pengguna. Hasil analisis manajemen risiko penelitian sebelumnya belum dapat diterapkan pada PT Pegadaian Syariah karena fungsi penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service berbeda dengan penelitian sebelumnya. Keadaan ini menarik untuk dilakukan

analisis manajemen risiko terhadap penerapan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service di PT Pegadaian Syariah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melakukan analisis manajemen risiko pada aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service untuk memudahkan transaksi nasabah di PT Pegadaian Syariah Unit Martapura. Analisis manajemen risiko pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan framework. Kerangka kerja ini dipilih karena memberikan pedoman yang terstruktur dan jelas untuk meningkatkan kinerja sistem dan mendukung pencapaian tujuan. (Sari, Muhyidin and Affandy, 2020)

Berdasarkan pernyataan tersebut, sudah sepantasnya perusahaan menyadari bahwa manajemen risiko merupakan hal yang penting bagi mereka. Oleh karena itu, untuk kemudahan, diperlukan adanya sistem pengendalian yang memungkinkan Anda meminimalkan bahkan menghilangkan segala risiko yang mungkin terjadi dalam aktivitas perdagangan pelanggan Anda. Tak terkecuali pegadaian syariah. Merupakan sistem pemantauan dan pengelolaan risiko dengan segala upaya preventif yang dapat mencegah bahkan menghilangkan risiko kerugian finansial dari operasional perusahaan. Dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas dan untuk menganalisa manajemen risiko pada pegadaian syariah dalam penggunaan aplikasi pegadaian syariah digital service, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam penulisan skripsi yang berjudul **“ ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PENGGUNAAN APLIKASI PEGADAIAN SYARIAH**

DIGITAL SERVICE DALAM MEMUDAHKAN TRANSAKSI DI PT PEGADAIAN SYARIAH UNIT MARTAPURA ”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kendala-kendala dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Dalam memudahkan Transaksi pada PT Pegadaian Syariah Unit Martapura ?
2. Bagaimana penerapan manajemen risiko pada aplikasi pegadaian syariah digital service pada PT Pegadaian Syariah Unit Martapura?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kendala-kendala dalam penggunaan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam memudahkan bertransaksi pada PT Pegadaian Syariah Unit Martapura.
2. Mengetahui penerapan manajemen risiko pada aplikasi pegadaian syariah digital service dalam transaksi nasabah Pada PT pegadaian syariah Unit martapura.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, dapat menambah kontribusi dan sarana untuk mengembangkan keilmuan tentang pegadaian syariah dan Tentang Manajemen Risiko Pada Penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).
2. Bagi Pegadaian, dapat mengetahui penerapan manajemen risiko pada penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam upaya memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan peningkatan jumlah nasabah dengan menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).
3. Bagi akademisi, dapat digunakan sebagai bahan tambahan informasi dan pengetahuan tentang pegadaian syariah dan produk layanan terbaru mereka yang berbasis mobile aplikasi.
4. Bagi masyarakat, dapat menambah pengetahuan tentang layanan aplikasi berbasis online yaitu Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS).

E. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pembahasan dan menghindari kesalahpahaman pembaca mengenai makna judul yang diteliti, hendaknya penulis membatasi istilah-istilah dalam definisi operasionalnya sebagai berikut :

1. Analisis

Analisis merupakan kegiatan yang meliputi beberapa aktivitas. Aktivitas-aktivitas tersebut berupa membedakan, mengurai, dan memilah untuk dapat dimasukkan ke dalam kelompok tertentu untuk

dikategorikan dengan tujuan tertentu, kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan.

2. Manajemen Risiko

Manajemen risiko memang merupakan pendekatan sistematis dan logis untuk mengidentifikasi, mengukur, mengelola, dan melaporkan risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam aktivitas atau proses organisasi. Seperti yang kamu sebutkan, proses manajemen risiko melibatkan langkah-langkah seperti mengarahkan organisasi, mengidentifikasi risiko, memonitor risiko yang ada, menetapkan solusi untuk mengurangi atau mengelola risiko, dan melaporkan risiko tersebut. Risiko-risiko yang ada dapat berasal dari berbagai sumber, seperti risiko produk, risiko pasar, risiko keuangan, 10 dan risiko operasional. Pengelolaan risiko yang efektif memungkinkan organisasi untuk mengantisipasi potensi ancaman dan peluang, serta mengambil tindakan yang sesuai untuk mencapai tujuan mereka dengan cara yang paling efisien dan efektif. (Sajjad et al., 2020)

Demidenko dan McNutt (2010) menyatakan bahwa manajemen risiko merupakan sarana untuk mewujudkan tujuan perusahaan dan memantau kinerja dari manajemen. Manajemen risiko melibatkan identifikasi risiko, memprediksi berapa besar kemungkinan dan dampak apabila risiko tersebut terjadi, memutuskan tindakan apa yang harus dilakukan pada risiko tersebut dan mengimplementasikan keputusan tersebut. (Pradana and Rikumahu, 2014)

3. Aplikasi Digital Service

Sedangkan Menurut Rowley layanan elektronik (*e-service*) didefinisikan sebagai perbuatan, usaha maupun pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. *E-service* tersebut meliputi unsur layanan *E-Tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. (Sari, 2019)

4. Pegadaian Syariah

PT Pegadaian Syariah memang salah satu lembaga keuangan yang memiliki kewenangan untuk melakukan kegiatan pembiayaan berbasis syariah, termasuk dalam bentuk pinjaman beragunan atau gadai. Namun, bukan hanya Pegadaian Syariah yang memiliki kewenangan tersebut. Terdapat juga lembaga keuangan syariah lainnya di Indonesia yang memiliki izin dan kewenangan untuk melakukan kegiatan serupa, seperti bank syariah atau lembaga keuangan mikro syariah. Meskipun begitu, PT Pegadaian Syariah memang menjadi salah satu yang paling terkemuka dalam hal layanan gadai syariah di Indonesia. Keberadaannya menjadi solusi bagi masyarakat yang ingin melakukan transaksi keuangan dengan prinsip syariah. (Handayani, 2020)

F. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Penelitian yang dilakukan oleh Yoli Novika, (2021) dengan judul “ Pengetahuan Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) Untuk Mempermudah Bertransaksi Menurut Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu) ”(Novika, 2021)	Ruang lingkup penelitian yaitu tentang Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service, serta tentang kemudahan transaksi digital.	Peneliti terdahulu melakukan penelitian mengenai pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital service. Serta lokasi peneliti terdahulu adalah di PT Pegadaian Syariah cabang skip Bengkulu.	Pengetahuan nasabah terhadap aplikasi pegadaian syariah digital service, dapat mempermudah dalam bertransaksi karena bisa dilakukan dimana saja, menjadi solusi terbaik. Tetapi dalam hal ini juga terdapat kendala dalam dimana sewaktu-waktu aplikasi tidak bisa berfungsi atau eror. Dalam hal ganti rugi atas permasalahan program aplikasi pegadaian

				syariah digital service pihak pegadaian juga sangat bertanggung jawab.
2.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Rizky Setyaningrum, Siti Afidatul Khotijah (2020) dengan judul “ Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Menurut Syariah Islam ” (Setyaningrum and Khotijah, 2020)</p>	<p>Ruang lingkup penelitian yaitu mengenai aplikasi pegadaian syariah digital service serta jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Peneliti terdahulu melakukan penelitian mengenai analisis penerapan system informasi aplikasi pegadaian syariah digital serta lokasi penelitian terdahulu adalah PT Pegadaian Syariah UPS Mertoyudan.</p>	<p>bahwa penerapan aplikasi Pegadaian Syariah Digital sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi Pegadaian Syariah Digital yaitu mampu memberi nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital yang didasari dengan : (1) kualitas layanan digital, dimana</p>

				<p>aplikasi Pegadaian Syariah Digital tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan oleh nasabah. (2) kemudahan bertransaksi yang dimana dengan adanya aplikasi Pegadaian Syariah Digital nasabah merasa dimudahkan dalam bertransaksi karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke outlet. (3) kepuasan nasabah yang menggunakan</p>
--	--	--	--	---

				<p>aplikasi Pegadaian Syariah Digital sudah sesuai apa yang diharapkan dan alangkah baiknya untuk kedepannya lebih ditingkatkan.</p>
3.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Ika Fitri Handayani (2020) dengan judul “ ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA PEMBIAYAAN GADAI EMAS ”(Sari, Muhyidin and Affandy, 2020)</p>	<p>Ruang lingkup penelitian yang membahas tentang analisis manajemen risiko, serta jenis penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif.</p>	<p>Peneliti terdahulu melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai analisis manajemen risiko pada pembiayaan gadai emas, serta penelitian terdahulu melakukan penelitian pada PT Pegadaian</p>	<p>Dengan adanya implementasi manajemen risiko terhadap gadai emas dapat mempengaruhi jalannya operasional dan kinerja karyawan, karena pegadaian dapat mengantisipasi dan meminimalisir terjadinya risiko-risiko</p>

			Syariah KC Ciputat.	gadai emas seperti risiko penipuan emas palsu, pembiayaan bermasalah, flaktuasi harga emas, taksiran emas terlalu tinggi, pencurian, gadai fiktif, numpang gadai, risiko penyimpanan emas akibat rusak atau hilang, dan bencana alam. Risiko tersebut bisa diatasi dengan penerapan manajemen risiko seperti melakukan identifikasi risiko, pengukuran risiko, pengelolaan
--	--	--	------------------------	--

				risiko dan pengendalian risiko pada gadai emas yang telah diterapkan di Pegadaian Syariah.
4.	“ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PEMBIAYAAN AMANAH PADA PT. PEGADAIAAN SYARIAH UPS MARTAPURA”(Maulida, 2023)	Ruang lingkup penelitian yang membahas tentang analisis manajemen risiko, serta lokasi penelitian yang sama yaitu Pegadaian Syariah Unit Martapura.	Penelitian terdahulu melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai manajemen risiko pembiayaan amanah.	Proses Manajemen risiko pembiayaan Amanah pada Unit Pegadaian Syariah Martapura telah melakukan proses manajemen risiko yang baik pada saat pengidentifikasi asian risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko dan pengendalian risiko dan strategi

				mitigasi risiko pembiayaan amanah
5.	THE REINFORCEMENT OF DIGITAL-BASED RISK MANAGEMENT IN ISLAMIC BANK FINANCING IN THE DISRUPTION ERA. “PENGUATAN MANAJEMEN RISIKO BERBASIS DIGITAL PADA BANK SYARIAH PEMBIAYAAN DI ERA DISRUPSI”(Hidayati, 2019)	Dalam lingkup ini sama-sama membahas mengenai manajemen risiko digital service dan penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan cara wawancara untuk mendapatkan informasi.	Perbedaan nya terletak pada fokus penelitian yaitu penelitian ini fokus terhadap Penguatan Regulasi Manajemen Risiko Pembiayaan Bank Syariah Berbasis Digital	Bahwa Bank syariah sudah menggunakan berbasis digital system pembiayaan dalam rangka memitigasi risiko pembiayaan, sehingga dapat mengurangi secara signifikan NPF, dan menjaga kualitas asset positif pada posisi saat ini juga.

Sumber : Data diolah oleh peneliti (2024)

G. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan untuk memudahkan penyusunan proposal skripsi ini, pembahasan dibagi dalam 5 bab yaitu sebagai berikut :

Bab pertama pendahuluan, yang memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab kedua ini membahas tentang kajian teoritis yang membahas dan mengemukakan secara umum tentang teori yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Bab ketiga ini membahas tentang metode penelitian Dalam bagian ini diuraikan mengenai teknik wawancara yang dipakai agar bisa meraih hasil dengan optimal yang berisi mengenai jenis-jenis yang digunakan serta pendekatan, subjek penelitian , lokasi penelitian , metode untuk mengumpulkan informasi, menganalisis informasi. Hal tersebut nantinya akan memudahkan dalam penelitian.

Bab keempat, berisi penyajian data dan analisis data, Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Analisis adalah mengamati aktivitas objek dengan cara mendeskripsikan komposisi objek dan menyusun kembali komponen-komponennya untuk dikaji atau dipelajari secara detail. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa analisis mengenai peyebab terjadinya risiko dalam Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service

dan manajemen resiko dalam penggunaan Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service.

Bab kelima, berisi mengenai kesimpulan dan saran atas dasar penelitian. Simpulan adalah hasil penelitian yang merupakan dari jawaban atas masalah yang dirumuskan dalam rumusan masalah. Dan saran merupakan sebuah masukan yang diberikan terhadap pembaca tentang penelitiannya.