

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lembaga keuangan syariah, khususnya perbankan syariah, menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan baik di tingkat nasional maupun global. Perkembangan tersebut tidak terlepas dari meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sistem keuangan yang tidak hanya memberikan keamanan dan efisiensi dalam transaksi, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai keagamaan yang dianut. Di Indonesia, potensi pengembangan perbankan syariah tergolong besar mengingat mayoritas penduduknya beragama Islam serta semakin meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penggunaan layanan keuangan yang bebas dari praktik riba. Kondisi tersebut turut mendorong pertumbuhan dan ekspansi lembaga keuangan syariah dalam beberapa dekade terakhir (Wahyuningtyas & Sanjayawati, 2022).

Kondisi tersebut turut dirasakan di Kota Banjarmasin, yang secara sosial-budaya dikenal sebagai kota dengan tingkat religiusitas dan spiritualitas masyarakat yang cukup tinggi. Nilai-nilai keislaman yang kuat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Banjarmasin menjadikan pertimbangan keagamaan sebagai salah satu aspek penting yang turut memengaruhi cara masyarakat dalam menentukan pilihan terhadap lembaga keuangan. Namun demikian, fenomena banyaknya bank konvensional yang telah lama berdiri dan beroperasi di Kota Banjarmasin, dengan jaringan kantor serta layanan yang lebih mapan, turut

menjadi tantangan tersendiri bagi bank syariah dalam menarik minat masyarakat untuk beralih menggunakan layanan perbankan syariah.

Secara yuridis, eksistensi perbankan syariah di Indonesia memperoleh legitimasi yang kuat setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang secara komprehensif mengatur kelembagaan, kegiatan usaha, serta prinsip operasional bank syariah. Regulasi tersebut menegaskan bahwa kegiatan operasional perbankan syariah harus didasarkan pada prinsip syariah, salah satunya melalui penerapan sistem bagi hasil dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana. Sistem bagi hasil merupakan prinsip muamalah dalam ekonomi Islam yang menekankan pada mekanisme kemitraan serta pembagian keuntungan secara adil antara pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha (Wilardjo, 2005).

Seiring dengan perkembangan industri perbankan, kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang aman, mudah diakses, serta sesuai dengan nilai-nilai yang diyakini juga semakin meningkat. dalam konteks tersebut, kehadiran perbankan syariah menjadi alternatif bagi masyarakat yang menghendaki sistem keuangan yang berlandaskan prinsip keadilan, transparansi, dan kemitraan, serta menghindari praktik riba yang terdapat dalam sistem perbankan konvensional. Fenomena meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah menunjukkan adanya perubahan orientasi dalam perilaku ekonomi masyarakat yang tidak hanya mempertimbangkan aspek keuntungan finansial, tetapi juga nilai-nilai religius dan etika dalam aktivitas ekonomi.

Meskipun demikian, potensi besar tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam tingkat penggunaan layanan perbankan syariah di Indonesia. Data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan bahwa pangsa pasar perbankan syariah masih relatif kecil apabila dibandingkan dengan perbankan konvensional (OJK, 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi pasar masyarakat Muslim dengan tingkat pemanfaatan layanan keuangan syariah yang tersedia. Data OJK per Juni 2023 mencatat pangsa pasar perbankan syariah nasional berada pada angka 7,3 persen, sedangkan perbankan konvensional masih mendominasi dengan pangsa pasar sekitar 92,7 persen dari total industri perbankan nasional (OJK, 2023). Kesenjangan yang cukup lebar antara kedua jenis perbankan tersebut menegaskan bahwa meskipun populasi Muslim Indonesia sangat besar, penggunaan layanan perbankan syariah oleh masyarakat masih jauh tertinggal dibandingkan bank konvensional, sehingga fenomena ini menyisakan kegelisahan akademik tersendiri mengenai apa yang sesungguhnya melatarbelakangi masih rendahnya tingkat peralihan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih atau beralih menggunakan layanan perbankan syariah.

Di sisi lain, persaingan antara bank konvensional dan bank syariah semakin intensif seiring dengan perkembangan teknologi serta inovasi layanan perbankan. Bank syariah tidak hanya dituntut untuk menjalankan prinsip syariah secara konsisten, tetapi juga harus mampu menawarkan layanan yang kompetitif dalam hal kemudahan akses, kecepatan transaksi, kualitas pelayanan, serta kenyamanan bagi nasabah. Dengan demikian, strategi pengembangan layanan serta sosialisasi

kepada masyarakat menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan dan minat masyarakat terhadap perbankan syariah.

Dalam praktiknya, masyarakat dihadapkan pada dua pilihan utama dalam menggunakan layanan perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah yang masing-masing memiliki karakteristik serta keunggulan tersendiri. Sebagian masyarakat tetap menggunakan layanan bank konvensional, sebagian lainnya memanfaatkan kedua jenis bank secara bersamaan, dan sebagian lagi memutuskan untuk beralih sepenuhnya ke bank syariah. Perbedaan pilihan tersebut menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan dipengaruhi oleh berbagai faktor pertimbangan, baik yang bersifat ekonomi, sosial, maupun religius.

Secara teoritis, proses perpindahan konsumen dari satu layanan ke layanan lain dapat dijelaskan melalui *Push–Pull–Mooring* Model. Model ini menjelaskan bahwa keputusan individu untuk berpindah layanan dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu faktor pendorong (*push*), faktor penarik (*pull*), dan faktor pengikat atau penahan (*mooring*). *Push Factor* berkaitan dengan kondisi negatif yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang sedang digunakan, seperti ketidakpuasan terhadap sistem bunga atau kualitas pelayanan. *Pull factor* merujuk pada daya tarik yang dimiliki layanan baru, misalnya penerapan prinsip syariah, transparansi, serta keadilan dalam transaksi. Sementara itu, *mooring factor* berkaitan dengan hambatan psikologis maupun sosial yang dapat menahan individu untuk berpindah layanan, seperti loyalitas terhadap bank yang telah digunakan sebelumnya, kebiasaan dalam menggunakan layanan tertentu, maupun

persepsi risiko terhadap layanan baru (Harvir S. Bansal, Shirley F. Taylor, & Yannik St. James, 2005). Selanjutnya, menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Amin dkk, alasan utama yang mendorong umat Muslim beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah keyakinan terhadap prinsip syariah, keinginan untuk menghindari praktik riba, serta persepsi bahwa layanan perbankan syariah lebih adil dan transparan dibandingkan dengan bank konvensional (Amin dkk., 2011). Pertama, masalah hukum riba atau yang sering kita kenal dengan sistem bunga. Dalam agama Islam, riba diharamkan dan sudah mendapat peringatan keras bagi pemakannya. Sebagaimana Allah SWT telah berfirman di dalam Al-Qur'an pada potongan surah QS. Al-Baqarah [2]: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

*Artinya: Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.*

Salah satu alasan yang mendorong sebagian masyarakat untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah berkaitan dengan persepsi mengenai aspek keadilan dalam sistem operasional perbankan. Dalam sistem perbankan konvensional, mekanisme bunga sering dipandang menempatkan beban risiko secara tidak seimbang kepada nasabah. Apabila nasabah mengalami kerugian

dalam kegiatan usahanya, kewajiban pembayaran bunga dan pokok pinjaman tetap harus dipenuhi sehingga seluruh risiko finansial pada akhirnya ditanggung oleh pihak nasabah. Kondisi tersebut dinilai kurang mencerminkan prinsip keadilan dalam transaksi ekonomi. Sebaliknya, perbankan syariah menerapkan prinsip kemitraan melalui mekanisme bagi hasil (*profit and loss sharing*), di mana keuntungan maupun kerugian usaha ditanggung secara proporsional oleh pihak-pihak yang terlibat sesuai dengan akad yang disepakati. Mekanisme ini dipandang lebih mencerminkan nilai keadilan dan keseimbangan dalam hubungan antara bank dan nasabah (Muhammad Syafi'i Antonio, 2001).

Dari perspektif ekonomi Islam, keputusan masyarakat Muslim dalam memilih lembaga keuangan syariah tidak semata-mata didasarkan pada pertimbangan rasional dan ekonomi, tetapi juga dilandasi oleh nilai-nilai akidah serta prinsip-prinsip fiqh muamalah. Sistem keuangan syariah menekankan larangan terhadap praktik riba, gharar (ketidakjelasan dalam transaksi), dan maysir (unsur spekulasi), serta menempatkan prinsip keadilan dan transparansi sebagai landasan utama dalam setiap aktivitas ekonomi. Oleh karena itu, pilihan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah sering kali tidak hanya dipengaruhi oleh aspek keuntungan finansial, tetapi juga oleh keinginan untuk menjalankan aktivitas ekonomi yang selaras dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Dalam kajian perilaku konsumen, keputusan seseorang dalam menggunakan jasa perbankan pada dasarnya dipengaruhi oleh harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan yang akan diterima. Sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu layanan jasa, nasabah umumnya telah memiliki standar atau ekspektasi

tertentu terkait manfaat, kemudahan, maupun tingkat keamanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan tersebut. Menurut Juliani (2015), nasabah cenderung memilih layanan yang mampu memberikan nilai pelanggan (*customer value*) paling tinggi serta memberikan tingkat kepuasan yang optimal bagi mereka. Apabila lembaga perbankan tidak mampu memenuhi harapan nasabah, maka kondisi tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang pada akhirnya dapat mendorong nasabah untuk berpindah ke lembaga keuangan lain, bahkan menyebarkan pengalaman negatif kepada pihak lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

*“Human behavior is guided by three kinds of considerations: beliefs about the likely consequences of the behavior, beliefs about the normative expectations of others, and beliefs about the presence of factors that may facilitate or impede performance of the behavior” (Ajzen, 1991, p. 188).*

Ada tiga faktor utama yang memengaruhi perilaku seseorang saat membuat keputusan. Menurut Ajzen (1991), ini adalah keyakinan mereka tentang konsekuensi yang akan mereka terima, pengaruh norma sosial atau harapan orang lain, dan pandangan mereka tentang seberapa mudah atau sulit untuk melakukan sesuatu. Dalam masyarakat, ketiga komponen ini menentukan pilihan: ekonomi, sosial, dan keagamaan. Sebelum memutuskan untuk melakukan suatu tindakan, masyarakat biasanya mempertimbangkan keuntungan yang akan diperoleh, perspektif mereka tentang lingkungan, dan kemampuan mereka.

Dalam sektor perbankan, tingkat kepuasan nasabah juga berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah serta memperkuat loyalitas mereka terhadap lembaga perbankan yang digunakan.

Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah dan mendorong mereka untuk mencari alternatif layanan perbankan lain yang dianggap lebih mampu memenuhi kebutuhan mereka (Fauziah, Hartoyo, & Yuliati, 2017).

Secara operasional, bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*), yang dipandang lebih adil dibandingkan dengan sistem bunga yang diterapkan oleh perbankan konvensional. Sistem ini menekankan prinsip kemitraan antara bank dan nasabah dalam kegiatan pembiayaan sehingga keuntungan maupun risiko usaha dibagi secara proporsional sesuai dengan akad yang telah disepakati.

Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa faktor religiusitas memiliki pengaruh penting dalam keputusan masyarakat menggunakan layanan perbankan syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Muniaty Aisyah (2019) dalam *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics* menemukan bahwa tingkat religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah. Individu yang memiliki tingkat kesadaran keagamaan yang lebih tinggi cenderung memandang penggunaan layanan perbankan syariah sebagai bagian dari upaya menjalankan ajaran agama dalam aktivitas ekonomi. Namun demikian, religiusitas bukan merupakan satu-satunya faktor yang memengaruhi keputusan nasabah. Faktor lain seperti kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan terhadap lembaga keuangan, kemudahan akses layanan, serta persepsi mengenai keadilan dan transparansi sistem perbankan juga turut memengaruhi keputusan masyarakat dalam beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Berdasarkan temuan

penelitian yang dilakukan oleh Rizal & Hidayat dalam *Jurnal Ekonomi Syariah* (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020), faktor kesesuaian nilai atau *value congruency* terbukti menjadi aspek penting dalam keputusan nasabah. Masyarakat yang telah lama menggunakan layanan bank konvensional sering kali tetap bertahan karena merasa sistem tersebut lebih sesuai dengan kebiasaan dan kebutuhan praktis mereka, meskipun mereka memahami konsep perbankan syariah (Rizal & Hidayat, 2020). Dengan demikian, keputusan untuk beralih merupakan hasil dari interaksi antara faktor religius, psikologis, dan rasional.

Secara empiris, kondisi perbankan syariah di Indonesia menunjukkan potensi besar namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Kurniawan dalam *Jurnal Invest* (IAIN Ponorogo, 2022), pangsa pasar perbankan syariah hingga Agustus 2022 baru mencapai sekitar 7,03% dari total industri perbankan nasional. Temuan ini sejalan dengan laporan *DetikFinance* (2025) yang menyebutkan bahwa indeks literasi keuangan syariah masyarakat Indonesia masih berada pada angka 43,42%, sedangkan tingkat inklusi keuangan syariah hanya mencapai 13,41%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, tingkat pemahaman dan partisipasi terhadap sistem keuangan syariah masih relatif rendah (Wibowo & Kurniawan, 2022).

Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “Pertimbangan Masyarakat dalam Memutuskan Beralih dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kualitatif di Kota Banjarmasin)”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan

perbankan syariah di Indonesia, serta menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di tanah air.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pertimbangan masyarakat dalam memutuskan beralih dari bank konvensional ke bank syariah di Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana persepsi masyarakat setelah menggunakan layanan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pertimbangan masyarakat dalam memutuskan beralih dari bank konvensional ke bank syariah di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat setelah menggunakan layanan bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional.

### **D. Signifikansi Penelitian**

Signifikansi penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan terhadap pengembangan kajian perilaku konsumen dalam konteks transisi layanan keuangan dari sistem

konvensional ke sistem berbasis syariah. Dengan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah, studi ini memperluas pemahaman akademik mengenai dinamika sosial, ekonomi, dan religius yang melatarbelakangi perubahan preferensi layanan keuangan. Temuan yang dihasilkan diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang pemasaran jasa, ekonomi Islam, dan studi perilaku masyarakat.

## 2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh lembaga perbankan syariah untuk merancang strategi yang lebih tepat sasaran, baik dalam hal promosi, peningkatan kualitas layanan, maupun pendekatan edukatif kepada masyarakat. Pemahaman terhadap motivasi dan pertimbangan konsumen dalam beralih ke bank syariah memungkinkan pihak bank untuk menyusun kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lokal. Selain itu, temuan ini juga relevan bagi pemerintah dan lembaga otoritas keuangan seperti OJK dan Bank Indonesia sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan literasi dan inklusi keuangan syariah secara berkelanjutan.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional dalam penelitian ini disusun untuk memperjelas makna setiap konsep yang digunakan, sehingga dapat memberikan arah yang sistematis dalam pengumpulan dan analisis data. Dalam penelitian yang berjudul “Pertimbangan Masyarakat dalam Memutuskan Beralih dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kualitatif di Kota Banjarmasin)”, terdapat empat konsep

utama yang menjadi fokus pembahasan, yaitu pertimbangan masyarakat, keputusan beralih, bank konvensional, dan bank syariah.

1. Pertimbangan merupakan proses kognitif yang dilakukan oleh individu dalam menilai, membandingkan, serta menimbang berbagai alternatif sebelum menentukan suatu keputusan. Dalam kajian perilaku konsumen, pertimbangan berkaitan dengan proses evaluasi terhadap berbagai pilihan berdasarkan informasi, persepsi, serta keyakinan yang dimiliki individu terhadap suatu produk atau layanan (Kotler dan Keller, 2016). Dalam penelitian ini, pertimbangan dimaknai sebagai proses penilaian masyarakat terhadap berbagai faktor yang memengaruhi keputusan untuk berpindah dari layanan bank konvensional ke bank syariah, seperti religiusitas, pemahaman prinsip syariah, kepercayaan terhadap lembaga, kualitas pelayanan, citra lembaga, serta aspek ekonomi seperti keamanan dan keuntungan transaksi. Secara operasional, pertimbangan tersebut dianalisis menggunakan kerangka *Push–Pull–Mooring* Model yang menjelaskan bahwa perpindahan konsumen dipengaruhi oleh faktor pendorong (*push*), faktor penarik (*pull*), dan faktor pengikat (*mooring*) (Bansal, Taylor, & James, 2005).
2. Masyarakat adalah sekelompok individu yang tinggal dalam suatu wilayah tertentu dan memiliki keterikatan sosial, budaya, serta perilaku yang dapat diamati dan diukur dalam konteks penelitian sosial (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, masyarakat yang dimaksud adalah penduduk Kota Banjarmasin yang sebelumnya merupakan pengguna layanan bank

konvensional dan kini telah atau sedang dalam proses beralih ke layanan perbankan syariah.

3. Keputusan beralih merupakan tindakan yang diambil individu setelah melalui proses penilaian terhadap berbagai alternatif layanan yang tersedia. Dalam kajian perilaku konsumen, keputusan dipahami sebagai hasil dari proses evaluasi yang melibatkan pemilihan satu alternatif di antara beberapa pilihan berdasarkan pertimbangan manfaat, risiko, serta kesesuaian dengan kebutuhan individu (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2013). Dalam penelitian ini, keputusan beralih tersebut dapat berupa penghentian penggunaan bank konvensional secara menyeluruh (tutup buku) maupun penggunaan bank syariah secara berdampingan dengan bank konvensional (dual banking), tergantung pada kebutuhan dan pertimbangan praktis masing-masing individu.

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan dalam penelitian ini tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, dengan uraian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini berisi mengenai Latar Belakang Masalah yang melandasi penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori, bab ini menguraikan teori-teori yang menjadi dasar dalam penelitian, termasuk konsep-konsep yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Pada bab ini dibahas secara mendalam mengenai teori dan kajian literatur yang relevan dengan tema penelitian, khususnya mengenai “Pertimbangan Masyarakat dalam Memutuskan Beralih dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kualitatif di Kota Banjarmasin)”

Bab III Metode Penelitian, bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan tahapan penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan serta analisis terhadap data yang telah dikumpulkan. Pembahasan dilakukan berdasarkan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, mencakup gambaran umum lokasi penelitian, hasil temuan, serta analisis mengenai “Pertimbangan Masyarakat dalam Memutuskan Beralih dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kualitatif di Kota Banjarmasin)”

Bab V Penutup, bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya.