BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi di berbagai bidang, khususnya dalam upaya mewujudkan negara yang maju dan mandiri serta masyarakat yang adil dan makmur, Indonesia di hadapkan pada berbagai tantangan sekaligus peluang. Tantangan yang paling mendasar adalah upaya pemerataan pembangunan secara berkesinambungan. Maka untuk menjawab hal tersebut, diperlukan peningkatan efisiensi ekonomi, produktivitas, tenaga kerja, dan kontribusi yang signifikan dari segala sektor pembangunan.

Sisi lain untuk memandang persoalan tersebut, baiknya kita perhatikan hal yang lebih krusial dan mendasar yaitu upaya untuk mencapai suatu perekonomian masyarakat madani hanya bisa di capai dengan menciptakan sebuah pola distribusi kekayaan yang adil dan merata. Sistem keuangan dan sistem pegadaian yang bersifat syariah serta kebijakan moneter, misalnya dirancang semuanya secara organis dan sistematis dan terkait satu sama lain untuk memberikan sumbangan positif bagi penerapan prinsip keadilan dengan produk-produk pembiayaan dan jual beli yang berbeda dengan produk pegadaian konvensional. (Syariah P. , Pegadaian Syariah, 2009)

Sesuai dengan pengertian gadai menurut Pasal 1150 Kitab-kitab Undang-Undang hukum Perdata adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berhutang

atau oleh seorang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang-orang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya yang di keluarkan untuk menyelamatkannya setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana yang harus digadaikan. (Syariah P. , Pegadaian Syariah, 2009)

Gadai yang mana sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 9 Tahun 1969, yaitu sifat usaha pegadaian adalah menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1969 pasal 7 menjabarkan bahwa " Turut meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah ke bawah melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai dan jasa dibidang keuangan lainnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan menghindarkan masyarakat dari gadai gelap, praktik riba, dan pinjaman tidak wajar. (Hukum Unsrat, 2007)

Transaksi hukum gadai dalm fikih Islam disebut al-Rahn. Kata al-Rahn berasal dari bahasa Arab "rahana-yarhanu-rahnan" yang berarti menetapkan sesuatu. Secara bahasa menurut Abu Zakariya Yahya bin Sharaf al-Nawawi (w. 676 H) adalah al-Subut wa al-Dawam yang berarti "tetap" dan "kekal". Menurut Taqiyyuddin Abu Bakar al-Husaini (w. 829 H), al-Rahn adalah al-Subut "sesuatu yang tetap" dan al-Ihtibas "menahan sesuatu". Bagi Zakariyya al-Anshary. (w. 829 H)al-Subut yang berarti "tetap". Pengertian "tetap" dan "kekal" dimaksud, merupakan makna yang

tercakup dalam kata al-Habsu wa al-Luzum "menahan dan menetapkan sesuatu". Dengan demikian, pengertian al-Rahn secara bahasa seperti yang terungkap di atas adalah tetap, kekal dan menahan suatu barang sebagai pengikat uang.

Secara istilah menurut Ibn Qudamah (w. 629 H) pengertian al-Rahn adalah al-mal al-ladhi yuj'alu wathiqatan bidaynin yustaufa min thamanihi in ta'adhara istifa'uhu mimman huwa 'alayh "suatu benda yang dijadikan kepercayaan atas utang, untuk dipenuhi dari harganya, bila yang beutang tidak sanggup membayar utangnya." Taqiyyuddin (w. 629 H) menyatakan bahwa al- Rahn adalah ja'ala al-mal wathiqatan bidaynin yustaufa minha 'inda ta'adhuri wafa'ihi "menjadikan suatu barang yang mempunyai nilai harta benda sebagai jaminan utang yang dipenuhi dari harganya ketika utang tersebut tidak bisa dibayar". Ia menyatakan bahwa tujuan rahn adalah menyerahkan barang jaminan yang dimiliki dan berpindah kepemilikannya itu ketika rahin tidak mampu membayar dalam waktu yang telah ditentukan. Karena itu, jenis barang yang dijaminkan adalah berupa benda yang dapat diperjualbelikan.

Pengertian gadai juga dapat ditemukan dalam pasal 1150 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, gadai memiliki ciri-ciri sebagai berikut: (1) gadai diberikan atas benda bergerak, (2) gadai harus dikeluarkan dari penguasaan pemberi gadai; (3) gadai memberikan hak kepada kreditur untuk memperoleh pelunasan terlebih dahulu atas piutang kreditur; untuk memperoleh pelunasan terlebih dahulu atas piutang kreditur, untuk mengambil sendiri pelunasan utang tersebut. Karena itu, makna gadai dalam bahasa hukum perundang-undangan disebut sebagai barang jaminan, agunan,

rungguhan, cagar, dan tangguhan. (Mulazid, 2016). Sesuai dengan firman Allah yang berbunyi dalam Surah Al-baqarah: 283 yang berbunyi :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَقْبُوضَةٌ ۖ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا
فَلْيُؤَدِّ الَّذِي اؤْتُمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۚ وَمَنْ يَكْتُمْهَا
فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُو نَ عَلِيمٌ

Terjemahan :

"Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya: dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian, dan barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya: dan Allah maha mengetahui apa yng kamu kerjakan" (Al-Baqarah: 283) (Indonesia D. A., 1989)

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan "barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang)". Dalam dunia finansial, barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan (collateral) atau objek pegadaian.

Berdirinya pegadaian syariah dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk kegiatan bermuamalah yang sesuai dengan syariat terhindar dari riba pun juga untuk memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan prinsip agama Islam.

Pada hakekatnya pegadaian syariah sangat diperlukan, hal mendasar mengapa pegadaian syariah itu di perlukan, karena institusi ini bisa memainkan perannya sebagai lembaga intermediasi antara penyimpanan tabungan emas dan gadai emas dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Apabila selama ini segmen masyarakat yang relegius enggan untuk menabung dan menggadaikan emas di pegadaian syariah karena dengan adanya riba berupa bunga, maka dengan kehadiran Pegadaian Syariah segmen masyarakat tersebut akhirnya memiliki solusi untuk menabung dan menggadaikan emas mereka tidak lagi di Pegadaiaan Konvensional, karena kondisi kedaruratan yang selama ini menjadi dasar masyarakat muslim untuk menggadaikan di Pegadaian Konvensional telah hilang seiring hadirnya Pegadaian Syariah di Indonesia.

Pegadaian syariah merupakan salah satu pegadaian yang menerapkan prinsip syariah di Indonesia. Dalam kegiatannya pegadaian syariah menawarkan serta memfasilitasi berbagai produk yang dibutuhkan masyarakat. Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk di perhatikan, dimiliki, digunakan atau di konsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Istilah produk mencakup barang fisik, jasa, dan berbagai sarana lain yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah. (Nurianto, 2010). Adapun produk lain yang ada di Pegadaian Syariah, seperti Arrum Haji, Multi Pembayaran Online, Konsinyasi Emas, Tabungan Emas, Mulia, Arrum BPKB, Amanah, Rahn Hasan, Rahn Tasjily Tanah. Varian produk yang di keluarkan Pegadaian Syariah adalah sebagai salah satu contoh pengembangan produk. (Amin, 2019)

Islam tidaklah menghendaki adanya sistem gadai yang dapat mendzolimi salah satu ataupun kedua belah pihak yang bertransaksi gadai ini. Untuk menghindari terjadinya hal tersebut maka Pegadaian Syariah melakukan sistem pegadaian yang bersifat syariah lebih khusus dengan produknya rahn (gadai emas). Dengan adanya produk tersebut masyarakat akan terhindar dari riba dan hal-hal yang dilarang prinsip Islam.

Adapun respon masyarakat terhadap produk rahn (gadai emas) sendiri sangat baik dan cukup banyak diminati masyarakat. Dari tahun-ketahun nasabahnya semakin meningkat seiring dengan keperluan masyarakat yang semakin banyak dan didorong oleh semakin tingginya harga emas hingga sekarang ini. Terdata dari Juli hingga Desember 2019 total nasabah dari setiap produk yaitu, Arrum BPKB (4 nasabah), Arrum Emas (5 nasabah), Amanah (20 nasabah), Arrum Haji (2 nasabah) Rahn Tasjily (1 nasabah) Emasku (10 nasabah), Rahn Gadai Emas 130 pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. Kemudian pada tahun 2020 terdata dari Januari hingga Juni 2020 total nasabah dari setiap produk yaitu, Arrum BPKB (7 nasabah), Arrum Emas (9 nasabah), Amanah (15 nasabah), Arrum Haji (4 nasabah) Rahn Tasjily (3 nasabah) Emasku (17 nasabah), Rahn Gadai Emas (250 nasabah). Dari data tersebut produk Rahn (Gadai Emas) yang paling banyak diminati masyarakat. Masyarakat dari kalangan menengah kebawah hingga masyarakat menengah keatas lebih dominan terhadap produk ini daripada produksi. Produk ini sangat diminati karena sistemnya yang sangat mudah dan proses transaksi yang terbilang singkat dan lebih sedikit risiko. Menurut penaksir Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai nasabah memang lebih dominan dan cenderung

lebih menggunakan produk rahn (gadai emas) dari pada produk lainnya yang serupa seperti Arrum BPKB maupun Arrum Haji. Nasabah pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai merasa lebih nyaman dengan produk rahn (emas). Hal ini mempengaruhi rasa kepuasan nasabah untuk selalu setia dan konsisten terhadap Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. Selain itu, dengan keramah-tamahan pelayanannya juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penaksir memperlakukan nasabah seperti saudara ataupun keluarga sendiri. Dengan pelayanan yang demikian, maka diharapkan nasabah akan terus merasa puas dan memiliki keinginan untuk terus menggunakan produk rahn (gadai emas).

Berdasarkan latar belakang dan dari hasil penjajakan awal tersebut penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih mendalam bagaimana pelayanan, kepuasan pelayanan dan faktor kepuasan nasabah terhadap produk rahn (gadai emas) pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. yang dialami kemudian dituangkan dalam dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul "Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Rahn (Gadai Emas) Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan mengenai rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam produk *rahn* (gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai ?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam produk *rahn* (gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai ?

3. Faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan nasabah produk *rahn* (gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai ?

C. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian sesuai dengan permasalahan di atas maka tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam produk rahn (gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam produk rahn(gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan nasabah produk rahn (gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas) di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan terhadap permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis maupun pihak lain.
3. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang bermaksud melakukan penelitian ini, serta sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka menambah

khazanah ilmu pengetahuan, baik pihak perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin maupun perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

D. Definisi Operasional

Untuk memberikan pemahaman yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan judul serta permasalahan yang penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian lebih lanjut maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kepuasan yaitu berasal dari kata puas yang berarti: merasa senang, suka, gembira (Kebudayaan, 1990). Menurut Richard Oliver yang dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan, sebenarnya merupakan tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (costumer) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh kenyamanan. (James, 2001).Yang dimaksud kepuasan disini ialah kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.
2. Nasabah yaitu seseorang yang menjadi tanggungan atau menjadi pelanggan. Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang diberikan (Indonesia K. B.)
3. Produk yaitu barang yang dibuat dan ditambah nilainya dalam produksi. (Indonesia K. B.)
4. Rahn (Gadai Emas) yaitu menahan harta salah satu milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang di terimanya. Harta yang dimaksud disini ialah emas.
5. Tempat adalah letak atau wadah, tempat. (Indonesia K. B.). Yang penulis maksud adalah Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai.

E. Kajian Pustaka

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

1. Sri Handayani (11001160249) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin 2015."Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Penghimpunan Dana Pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keinginan masyarakat Islam dalam meningkatkan pereokonomian masyarakat yang terhindar dari sistem riba. Maka dibentuklah sistem keuangan dan perbankan syariah serta kebijakan moneter. Berdasarkan penelitian tentang kepuasan nasabah terhadap produk penghimpun dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin ditemukan bahwasanya sebagian besar masyarakat masih kurang mengetahui tentang mekanisme produk tabungan BSM dan simpatik. Dikarenakan masih kurangnya pengetahuan tentang produk tersebut. Pelayanan karyawan yang kurang memuaskan karena jumlah karyawannya kurang memadai sehingga pelayanan belum optimal.

   Persamaaan dengan penelitian Sri Handayani adalah sama melakukan penelitian tentang kepuasan nasabah terhadap produk. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitan tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan produk *rahn* (gadai emas), sedangkan Sri Handayani meneliti tentang kepuasan nasabah terhadap produk penghimpun dana dan tempat penelitian juga berbeda. (Handayani, 2015, hal. 3)

2. Arief Rahman (061157338) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin 2014 “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Laundry dalam Perspektif Ekonomi Islam (Study kasus pada usaha laundry di Kota Banjarmasin)”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keinginan masyarakat yang ingin serba cepat dan praktis apalagi sekarang ini dalam mencuci pakaian lalu terdoronglah masyarakat yang melihat peluang ini untuk membuka jasa laundry. Temuan di penelitian ini ditemukan bahwa tempat usaha laundry mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah tempat parkir usaha laundry tersebut. Tampilan tata ruang dan juga suasana pelayanan tidak teralu berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen. Kendala dalam tingkat konsumen laundry konsumen laundry kurangnya perhatian pemilik usaha laundry terhadap kualitas hasil akhir, harga, dan pelayanan yang memuaskan, sehingga konsumen betul-betul puas ketika membeli jasa laundry atau menggunakan jasa laundry di tempat tersebut.

   Persamaan dengan penelitian Rahman adalah sama melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang kepuasan terhadap pelayanan dan produk, sedangkan Rahman meneliti tentang tingkat kepuasan pelayanan. (Rahman, 2014, hal. 5).
3. Muhammad Fazri (11011610287) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin 2015. ”Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh aktivitas perbankan, kinerja yang baik dari

seorang karyawan sangat diperlukan terutama dalam hal pelayanan terhadap nasabah. Kunci sukses sering terletak pada peningkatan pelayanan dan mutu. Pembeda pelayanan utama adalah penyerahan, instalasi pelatihan pelanggan, jasa konsultasi, perbaikan dan lain-lain. Peranan manusia sebagai sumber daya dalam organisasi semakin diyakini nilai pentingnya, sehingga makin mendorong perkembangan ilmu tentang cara mendayagunakan sumber daya manusia tersebut agar mencapai kondisi yang optimal.

Penelitian ini memakai penelitian kuantitatif dari hasil uji hipotesis 1. menghasilkan nilai 0,719342 menunjukan menurut persepsi mahasiswa bahwa pegawai bank tidak memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan serta tidak memperhatikan apa yang diinginkan nasabah di dalam melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan serta tidak memperhatikan apa yang diinginkan nasabah di dalam melakukan pelayanan, sehingga Hipotesis I tidak diterima. 2. Variabel kehandalan tidak berpengaruh terhadap loyalitas, karena dari hasil uji hipotesis dengan nilai 0,572271 menujukan bahwa menurut persepsi mahasiswa bahwa pegawai bank tidak menyelesaikan urusan nasabah secara tepat waktu dan karyawan menyediakan layanan sesuai jadwal pembayaran, sehingga hipotesis II tidak diterima. 3. Variabel daya tanggap terhadap loyalitas, hal itu ditunjukan dari hasil uji hipotesis dengan nilai 3,583421 yang beararti bahwa menurut persepsi mahasiswa nasabah mendapatkan tanggapan yang baik dari pegawai bank serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, sehingga hipotesis II diterima. 4. Variabel bukti fisik berpengaruh terhadap loyalitas, hal ini ditunjukkan dari hasil uji hipotesis dengan

nilai 3,600287 yang berarti menurut persepsi mahasiswa, mahasiswa terlalu lama mengantri dalam melakukan pembayaran karena kurangnya jumlah dari Counter Costumer Service dari bank dan tata ruangan bank sudah memudahkan mahasiswa dalam bertransaksi, sehingga hipotesis IV diterima.

Persamaan dengan penelitian Muhammad Fazri adalah sama meneliti tentang pengaruh pelayanan, namun yang membedakan adalah Muhammad Fazri berfokus kepada pelayanannya. Sedangkan penulis lebih kepada produk dan pelayanannya dan tempat penelitiannya juga berbeda. Adapun tempat penelitian Muhammad Fazri adalah Bank Kalsel Kedai Syariah IAIN Antasari Banjarmasin, sedangkan penulis pada Unit Pegadaian Syariah Sungai Andai. (Fazri, 2015, hal. 4)

F. Sistematika Penulisan

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

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latarbelakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu, dari rumusan masalah akan ditetapkanlah 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 II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relavan dari buku atau literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

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

Bab IV berisi tentang hasil penelitian Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan dan Produk Rahn (Gadai Emas). Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan memperoleh perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada serta pembuktian jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab V 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 yang agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.