

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi suatu Negara tidak lepas dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan sangat berperan penting untuk menumbuhkan dan mengembangkan masyarakat Indonesia. Keperluan investasi dan kebutuhan produksi skala tinggi pastinya membutuhkan modal banyak dan tidak bisa terpenuhi tanpa adanya pinjaman lembaga keuangan. Lembaga keuangan adalah salah satu industri keuangan yang usahanya berjalan melalui aspek jasa, simpanan dan pinjaman.¹ Lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan konvensional serta syariah. Lembaga keuangan konvensional diatur pada Undang-undang No. 23 Tahun 2004 mengenai Bank Indonesia serta lembaga keuangan syariah diatur pada Undang-undang No. 21 Tahun 2008 mengenai Bank Syariah.² Lembaga keuangan syariah terdiri dari berbagai macam lembaga di antaranya koperasi syariah sesuai dengan Undang-undang No. 25 Tahun 1992 mengenai perkoperasian.³

Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) merupakan salah satu lembaga keuangan dimana aktivitas usahanya berupa simpanan, pinjaman, serta pembiayaan yang sesuai dengan ketentuan syariah, seperti pengelolaan infaq/sedekah, zakat serta wakaf.⁴ BMT/KSPPS bergerak dalam bidang simpanan dan pembiayaan, dimana simpanan berupa tabungan anggota, sedangkan pembiayaan berupa persediaan dana untuk anggota yang harus dikembalikan sesuai dengan kesepakatan.⁵

¹ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2015), 1.

² Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, 2.

³ Dedi Sunardi, *Hukum Perbankan dan Perbankan Syariah* (Serang: A-Empat, 2021), 8.

⁴ Kamaruddin Batubara, *Buku Panduan Simpan, Pinjam & Pembiayaan Model BMI Syariah* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020), 3.

⁵ Johannes Ibrahim Kosasih, *Akses Perkreditan dan Ragam Fasilitas Kredit dalam Perjanjian Kredit Bank* (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), 43.

Produk-produk lembaga keuangan mikro menggunakan akad murabahah, mudharabah, musyarakah, qardh, ijarah dan rahn. Adapun perkembangan peningkatan produk pembiayaan yang didapat dari OJK yaitu pembiayaan murabahah sangat diminati oleh masyarakat. Dengan data terlampir sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2018-2020

Produk	Pertumbuhan Pembiayaan (nominal/ Rp triliun) dan (persen/%)					
	2018		2019		2020	
Murabahah	161.75	3,54%	168.11	3,94%	181.95	8,23%
Musyarakah	130.48	27,51%	158.61	21,56%	176.47	11,26%
Mudharabah	16.05	-6,78%	14.02	-12,63%	12.11	-13,59%
Qardh	10.64	20,19%	10.75	36,77%	12.09	12,52%
Ijarah	7.86	15,03%	10.63	-0,13%	8.69	-18,27%
Istishna	1.64	35,88%	2.16	31,63%	2.44	12,55%
Multijasa	0.86	18,43%	0.85	-2,27%	0.87	4,01%

Sumber : www.ojk.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, sesuai data yang ada dalam laporan perkembangan keuangan syariah otoritas jasa keuangan (OJK) menunjukkan terjadinya peningkatan pada produk pembiayaan murabahah. Pembiayaan ini mengalami peningkatan dalam waktu 1 tahun yaitu tahun 2018 sebanyak 3,54%, tahun 2019 sebanyak 3,94% dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 8,23%. Hal ini bisa disimpulkan bahwa pembiayaan murabahah termasuk pembiayaan yang banyak digunakan dan diminati anggota lembaga keuangan syariah.⁶ Dalam konsep Islam dianjurkan untuk melaksanakan keuangan, sebagaimana dalil Al-Qur'an surah al-Hasyr ayat 7, sebagai berikut :

⁶ <https://www.ojk.go.id>, Diakses pada tanggal 27 Desember 2021 Pukul 15.13 WIB.

...كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ... ﴿٧﴾

Artinya: “Supaya harta itu jangan hanya beredar di antara golongan kaya diantara kamu.”(QS. Al-Hasyr: 7)⁷

Kesimpulan ayat di atas mengenai pembagian harta agar harta tersebut tidak berputar pada orang kaya saja, bisa dimaknai orang kaya bisa menabung dan berinvestasi di lembaga keuangan syariah. Hartanya bisa dimanfaatkan orang lemah dan sebagai modal usaha supaya bisa berputar.⁸

Dalam pengajuan pembiayaan tentunya ada syarat dan ketentuan yang dibutuhkan untuk bisa menjadi anggota pembiayaan di koperasi, diantaranya seperti kelengkapan data/administrasi, jaminan, proses pembiayaan, survey, keabsahan data, margin, keputusan AO dan lokasi. Dilihat dari pengambilan keputusan pembiayaan murabahah tidak lepas dari adanya kompetensi account officer, margin dan juga lokasi. Account officer adalah pegawai lembaga keuangan yang memasarkan produk pada anggota adapun produk yang dipasarkan yaitu produk pembiayaan. AO memiliki peran yang cukup penting karena sebagai ujung tombak untuk perkembangan lembaga keuangan, sehingga kompetensi seorang account officer harus tetap diperhitungkan.⁹

Margin adalah faktor yang menjadi ketentuan yang diperoleh dengan berlandas NCC (*Natural Certainty Contract*), merupakan perjanjian bisnis yang sesuai dengan ketentuan pembayaran dari aspek jumlah (*amount*) ataupun waktu (*timing*) semacam pembiayaan ijarah, salam, ijarah muntahia bit tamlik, istishna⁷ dan murabahah.¹⁰ Ketentuan

⁷ Al Quranul Karim, PT Toha Putra: Semarang ,436.

⁸ Ahmad Luthfi Rijalul Fikri, Muaidy Yasin dan Akhmad Jupri, “Konsep Pengelolaan Koperasi Pesantren untuk Kesejahteraan Ekonomi Masyarakat: Telaah Surah Al-Hasyr Ayat 7,” *Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 2 (2018): 135.

⁹ Kartika Silvia Purba, Aminah dan L. Takdir Jumaidi, “Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening,” *Jurnal Aplikasi Akuntansi* 2, no. 2 (2018) : 126.

¹⁰ Khotib Sholeh dan Anisa Nur Faiza, “Pengaruh Promosi, Nilai Syariah dan Prosentase Margin Terhadap Minat Nasabah untuk Mengajukan Pembiayaan

margin bisa ditentukan dengan melihat waktu dan jumlah pembiayaan dengan merumuskan total margin berdasarkan perkiraan keuntungan bukan dari nominal pembiayaan. Dengan nominal dari jumlah pembiayaan maka bisa berubah menjadi lebih kecil atau besar.

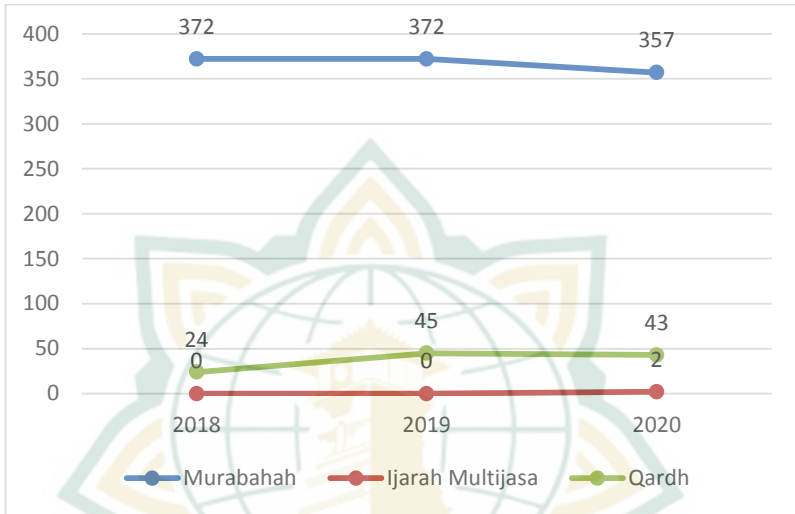
Selain kompetensi account officer dan margin, lokasi juga dapat mempengaruhi keputusan pembiayaan murabahah. Lokasi merupakan tempat dimana suatu aktivitas atau usaha tersebut dilakukan. Lokasi sebagai tempat dimana orang-orang dapat berkunjung. Dalam bisnis jasa bank, penentuan lokasi dimana bank akan beroperasi merupakan salah satu faktor yang penting. Dalam persaingan yang ketat penentuan lokasi mempunyai pengaruh yang cukup signifikan dalam aktivitas menghimpun dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat. Sebab dengan penentuan lokasi yang tepat maka target pencapaian bank akan dapat diraih.¹¹

KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah merupakan suatu lembaga keuangan mikro syariah dengan mengembangkan usaha mikro serta memberdayakan ekonomi syariah masyarakat. Berdiri sejak tahun 1997 dan menjadi lembaga keuangan yang menebarkan usaha kecil menengah serta memberikan pembiayaan baik sebagai dana usaha ataupun sebagai dana tetap. Fungsi pemakaiannya seperti pembiayaan murabahah, pembiayaan ijarah multijasa, dan rahn gadai emas syariah (dengan memakai dasar syariah akad qardh). Pembiayaan murabahah menjadi produk pembiayaan yang menjadi produk unggulan dan paling diminati. Adapun grafik mengenai perkembangan pembiayaan di KSPPS Yaummi Maziyah yaitu :

Murabahah di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Cabang Pangean,” *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no.1 (2021): 20.

¹¹ Susi Sumanti, Nety Hermawati, dan Selvia Nuriasari, “Pengaruh Margin dan Lokasi terhadap Keputusan Melakukan Pembiayaan Murabahah Studi pada BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 5, no. 3 (2020): 5.

Grafik 1.1
Perkembangan Produk Pembiayaan di KSPPS Maziyah Assa’adah



Sumber : Data KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah ¹²

Berdasarkan grafik 1.1 di atas, menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah paling unggul dibandingkan pembiayaan lain, karena lebih banyak digunakan oleh anggota. Jumlah pembiayaan murabahah tahun 2018 sejumlah 372 anggota, tahun 2019 sejumlah 372 anggota kemudian untuk tahun 2020 jumlah pembiayaan menjadi 357 anggota. Pembiayaan ijarah multijasa tahun 2018 adalah 0, tahun 2019 adalah 0 dan tahun 2020 ada 2 anggota, karena pembiayaan ini mulai dipakai tahun 2020. Kemudian pembiayaan qardh (Rahn) tahun 2018 sebanyak 24 anggota, tahun 2019 sebanyak 45 anggota dan tahun 2020 sebanyak 43 anggota. Meskipun tahun 2020 mengalami penurunan jumlah pembiayaan murabahah yang disebabkan oleh kondisi di Negara Indonesia yang sedang terdampak pandemi virus corona, tetapi

¹² Perkembangan Produk Pembiayaan KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah, Data KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana tahun 2018-2020.

pembiayaan ini tetap menjadi pembiayaan unggulan di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Pada pengambilan pembiayaan murabahah tentunya tidak akan lepas dari ketentuan margin yang sudah ditetapkan oleh pihak KSPPS. Masih banyak anggota yang belum memahami mengenai margin. Adapun margin yang ditetapkan oleh KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yang sesuai dengan ketentuan lembaga Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut, yaitu :

Tabel 1.2
Perhitungan Tingkat Margin

Plafon	Ketentuan Margin
1.000.000 – 4.000.000	2,50%
5.000.000 – 9.000.000	2,25%
10.000.000 – 19.000.000	2%
20.000.000 – 49.000.000	1,8%
50.000.000 – 99.000.000	1,6%
100.000.000 – ke atas	1,3%

Sumber : Data KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah¹³

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, ketika anggota mengambil pembiayaan sebesar Rp. 8.000.000 maka margin yang diperoleh sebesar 2,25%, tetapi marginnya bisa berubah sewaktu-waktu sebelum terjadinya akad jika ada anggota khusus/anggota loyal. Margin dikatakan berubah jika sebelum akad karena adanya ketentuan dan syarat dalam menentukan jumlah dan waktu pembiayaan. Saat melakukan pembiayaan tidak ada biaya administrasi.¹⁴ Dari data tersebut terlihat bahwa margin yang ditetapkan oleh KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah lebih rendah jika dibandingkan dengan margin yang ditetapkan oleh BMT Sidogiri Cabang Waru dengan tingkat

¹³ Perhitungan Tingkat Margin Pembiayaan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah, Data KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati tahun 2021.

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Yogo, Kepala KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana, Tanggal 16 November 2021, Pukul 09.00 WIB.

margin sebesar 3% dan pada BMT Ah Waru dengan tingkat margin sebesar 4%.¹⁵

Peneliti tertarik untuk meneliti keadaan yang ada pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena pada KSPPS Yaummi jumlah produk pembiayaan murabahah lebih tinggi dibandingkan dengan produk pembiayaan lain, seperti pembiayaan ijarah multijasa dan qardh. KSPPS Yaummi termasuk lembaga keuangan syariah yang sudah dikenal banyak masyarakat dan memiliki banyak cabang, salah satunya cabang juwana yang menjadi tempat penelitian. KSPPS Yaummi ini juga tempat magang peneliti di semester 7. Oleh sebab itu, peneliti mengetahui sedikit seluk buluk lembaga keuangan tersebut, terlebih lagi mengenai data-data yang nantinya akan dibutuhkan oleh peneliti.

Adapun pada penelitian terdahulu, yaitu penelitian dari Kartika Silvia Purba, Aminah dan L. Takdir Jumaidi (2018), "Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah dengan Risiko Pembiayaan sebagai Intervening". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kompetensi account officer berpengaruh positif dan signifikan terhadap performance pembiayaan mudharabah.¹⁶ Sedangkan pada penelitian Brian Ahmad Nur Hasan, Ahmad Roziq, dan Imam Mas'ud (2017) "Kompetensi Account Officer dan Informasi Asimetri Terhadap Kinerja Murabahah dengan Risiko sebagai Variabel Intervening (Studi di BMT Kabupaten Banyuwangi dan Jember)". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi account officer tidak berpengaruh pada variabel risiko pembiayaan murabahah sedangkan kompetensi account officer

¹⁵ Aisyah Nur Aini, "Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah di BMT UGT Sidogiri Cabang Waru Sidoarjo," *Jurnal el-Qist* 5, no. 1 (2015), 945.

¹⁶ Kartika Silvia Purba, Aminah dan L. Takdir Jumaidi, "Kompetensi Account Officer Analisis Syariah Terhadap Performance Pembiayaan Mudharabah Dengan Risiko Pembiayaan Sebagai Intervening," *Jurnal Aplikasi Akuntansi* 2, no. 2 (2018): 138.

berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pembiayaan murabahah.¹⁷

Selanjutnya penelitian dari Khotib Sholeh dan Anisa Nur Fauzia (2021) “Pengaruh Promosi, Nilai Syariah, dan Prosentase Margin Terhadap Minat Nasabah untuk Mengajukan Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Cabang Pangean”, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel prosentase margin tidak berpengaruh terhadap minat nasabah untuk mengajukan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Cabang Pangean.¹⁸ Sedangkan pada penelitian Eliza (2019) “Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah pada BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tingkat margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah pada BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto.¹⁹

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Susi Sumanti, Nety Hermawati, dan Selvia Nuriasari (2019) “Pengaruh Margin dan Lokasi Terhadap Keputusan Melakukan Pembiayaan Murabahah (Studi Pada BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan.²⁰ Sedangkan pada penelitian Muhammad Fajar Fahrudin dan Emma Yulianti (2015)

¹⁷ Brian Ahmad Nur Hasan, Ahmad Roziq dan Imam Mas’ud, “Kompetensi Account Officer dan Informasi Asimetri terhadap Kinerja Murabahah dengan Risiko sebagai Variabel Intervening (Studi di BMT Kabupaten Banyuwangi dan Jember),” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* 4, no. 1 (2017): 12.

¹⁸ Khotib Sholeh dan Anisa Nur Faiza, “Pengaruh Promosi, Nilai Syariah dan Prosentase Margin Terhadap Minat Nasabah untuk Mengajukan Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Mandiri Sejahtera Cabang Pangean,” *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no.1 (2021): 26.

¹⁹ Eliza, “Pengaruh Tingkat Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah pada BPRS Gajahtongga Kotopiliang Kota Sawahlunto,” *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas* 21, no. 2 (2019): 152.

²⁰ Susi Sumanti, Nety Hermawati, dan Selvia Nuriasari, “Pengaruh Margin dan Lokasi terhadap Keputusan Melakukan Pembiayaan Murabahah Studi pada BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung,” *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 5, no. 3 (2020): 22.

“Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Syariah”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri di Surabaya.²¹

Berdasarkan penelitian terdahulu, adanya *research gap* dan permasalahan yang telah diuraikan di atas mengenai tingginya jumlah anggota pembiayaan murabahah dibandingkan dengan pembiayaan lain di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana pada tahun 2018-2020, bisa dipengaruhi oleh kompetensi AO, margin, dan lokasi. Oleh sebab itu, penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Account Officer (AO), Margin dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana Tahun 2018-2020”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada di latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi account officer (AO) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana ?
2. Apakah margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana ?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana ?
4. Apakah kompetensi account officer (AO), margin, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Cabang Juwana ?

²¹ Muhammad Fajar Fahrudin dan Emma Yulianti, “Pengaruh Promosi, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bank Mandiri Syariah”, *Journal Of Business and Banking* 5 no. 1 (2015): 160.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kompetensi account officer (AO) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana
2. Untuk mengetahui margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana
3. Untuk mengetahui lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana
4. Untuk mengetahui kompetensi account officer (AO), margin dan lokasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama (*simultan*) terhadap keputusan pembiayaan murabahah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana

D. Manfaat Penelitian

Mengenai hasil penelitian ini, diharapkan bisa memberikan penjelasan serta manfaat untuk beberapa pihak antara lain :

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai lembaga keuangan syariah khususnya pada aspek pembiayaan yang ada di koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah. .
2. Manfaat praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini antara lain :

 - a. Manfaat bagi lembaga dalam penelitian ini yaitu dapat menjadi masukan serta bahan evaluasi untuk KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah mengenai kompetensi account officer, margin dan lokasi dalam keputusan pembiayaan murabahah.
 - b. Manfaat bagi peneliti yaitu bisa meningkatkan wawasan serta pengalaman khususnya dalam aspek pembiayaan.

- c. Manfaat umum penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi bagi peneliti selanjutnya.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan adalah paparan mengenai rangkaian dari setiap bab yang dibahas. Oleh karena itu, sistematika memudahkan pembaca dalam mempelajari serta mendalami penelitian. Dengan demikian peneliti membagi lima bab diantaranya yaitu :

1. Bab I : PENDAHULUAN
Bab ini berisi beberapa hal yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.
2. Bab II : LANDASAN TEORI
Bab ini berisi tentang teori-teori terkait pengaruh kompetensi account officer (AO), margin dan lokasi terhadap keputusan pembiayaan murabahah. Membahas mengenai landasan teori mencakup penjelasan kompetensi AO, margin, lokasi, pengambilan keputusan dan pembiayaan murabahah, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis.
3. Bab III : METODE PENELITIAN
Bab ini, berisi mengenai metode penelitian dengan maksud supaya penelitian ini bisa dikatakan faktual, yaitu mengenai : jenis serta pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi serta sampel, desain serta definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, uji validitas serta reliabilitas instrumen, teknik analisis data.
4. Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Bab ini mencakup paparan hasil penelitian, gambaran objek penelitian, analisis data yaitu pengaruh kompetensi AO, margin dan lokasi terhadap keputusan pembiayaan produk

murabahah di Kspps Yaummi Maziyah
Assa'adah Cabang Juwana.

5. Bab V : PENUTUP

Bab ini berisi simpulan hasil penelitian yang
sudah tercatat serta memuat saran-saran
untuk berbagai pihak selanjutnya.

