

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan pada saat ini, khususnya bank umum merupakan inti sistem keuangan setiap negara. Bank memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana dari pihak yang berlebihan dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu. Fungsi untuk mencari dan menghimpun dana dalam bentuk simpanan sangat menentukan suatu bank, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan menentukan pula volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk penanaman modal yang menghasilkan.

Kehadiran dan fungsi perbankan di Indonesia baik untuk masyarakat, industri besar, menengah atau bawah mempunyai peranan serta pengaruh yang sangat signifikan. Hal ini terjadi dikarenakan kebutuhan akan bank baik untuk penguatan modal atau penyimpanan uang oleh masyarakat sudah menjadi hal yang biasa. Dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam transaksi perbankan, kehadiran bank syariah merupakan salah satu solusi untuk

menambah kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan perbankan khususnya di Indonesia.¹

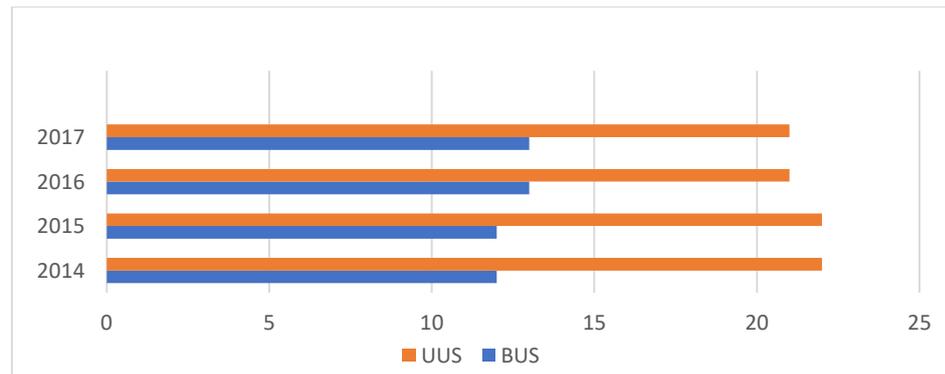
Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan prinsip syariah dijelaskan pada pasal 1 butir 12 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, yaitu Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.² Maksud dari prinsip syariah diatas adalah bank syariah dalam menjalankan segala operasionalnya tidak mengandung hal-hal yang dilarang oleh syariah seperti Riba, Mayshir, Gharar dan lain sebagainya.

Itulah yang mendasari perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional dimana bank konvensional menggunakan sistem bunga yang dalam islam termasuk kedalam perbuatan riba. Sistem ekonomi Islam atau syariah sekarang ini sedang banyak diperbincangkan di Indonesia. Banyak kalangan masyarakat yang menjadi nasabah di bank umum syariah baik muslim maupun non muslim. Sehingga dari tahun ke tahun bank umum syariah terus mengalami perkembangan dan penambahan jumlah, seperti yang terlihat pada grafik 1.1

¹ Agus Marimin, et.al, “*Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*”, Jurnal ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 01, No. 02, (2015), hlm. 76

² Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Grafik 1.1
Pertumbuhan Jumlah Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah
Tahun 2014-2017



Sumber: Statistik Perbankan Syariah, data diolah

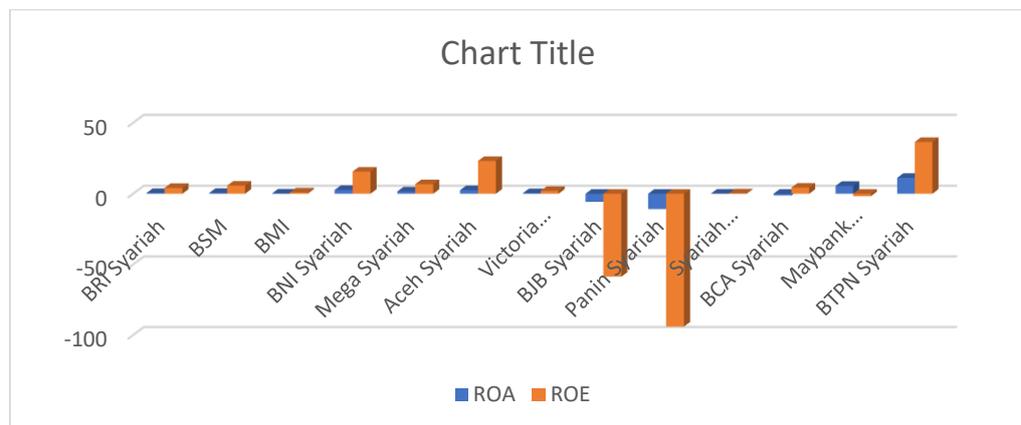
Tercatat dari data Statistik Perbankan Syariah, sudah terdapat 13 Bank Umum Syariah di Indonesia, yaitu PT. Bank Aceh Syariah, PT. Bank Muamalat Syariah, PT. Bank Victoria Syariah, PT. Bank BRI Syariah, PT. Bank Jabar Banten Syariah, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Mega Syariah, PT. Bank Panin Syariah, PT. Bank Syariah Bukopin, PT. BCA Syariah, PT. Maybank Syariah Indonesia, dan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah.

Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah pertama dan menjadi pelopor bagi bank syariah lainnya, dan telah lebih dulu menerapkan sistem syariah di tengah menjamurnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat

tetap eksis dan mampu bertahan dikarenakan tidak menerapkan sistem bunga.

Tidak hanya itu, di tengah-tengah krisis keuangan global yang melanda dunia pada akhir tahun 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahannya dari terpaan krisis. Lembaga-lembaga keuangan syariah tetap stabil dalam kinerja keuangannya.³ Hal tersebut dapat dilihat kinerja keuangan bank umum syariah pada tahun 2017, seperti yang terlihat dalam grafik 1.2

Grafik 1.2
Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Tahun 2017



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, data diolah

Kinerja bank umum syariah dapat diukur dari *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE). *Return On Asset* (ROA) adalah perbandingan antara laba sebelum pajak dengan total aset yang berarti suatu ukuran untuk menilai seberapa besar tingkat pengembalian dari aset yang

³ Nofinawati, "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", *Juris*, Vol. 14, No. 02, (2015), hlm. 67

dimiliki perusahaan. Sementara *Return On Equity* (ROE) adalah perbandingan antara laba bersih setelah pajak dengan ekuitas atau modal yang berarti mengukur tingkat pengembalian atas investasi pemegang saham. *Return On Asset* (ROA) yang positif menunjukkan bahwa dari total aktiva yang dipergunakan untuk operasi perusahaan mampu memberikan laba bagi perusahaan. Sebaliknya jika *Return On Asset* (ROA) negatif menunjukkan total aktiva yang dipergunakan tidak memberikan keuntungan atau rugi.

Semakin tinggi rasio *Return On Asset* (ROA) berarti perusahaan semakin efektif dalam memanfaatkan aktiva untuk menghasilkan laba setelah pajak. Hal itu berarti semakin besar *Return On Asset* (ROA) maka kinerja perusahaan semakin efektif, karena tingkat pengembalian akan semakin besar. Sementara semakin tinggi *Return On Equity* (ROE) maka kinerja perusahaan semakin efektif. Rasio *Return On Equity* (ROE) digunakan untuk mengukur kemampuan dari modal sendiri untuk menghasilkan keuntungan bagi seluruh pemegang saham, baik saham biasa maupun saham preferen.⁴

Seperti yang terlihat bahwa pada tahun 2017 kinerja keuangan setiap bank berbeda-beda. Hampir semua bank memiliki *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) yang positif atau mengalami keuntungan, kecuali Bank Jabar Banten Syariah dan Bank Panin Syariah yang

⁴ Nuzul Ikhwal, "Analisis ROA dan ROE terhadap Profitabilitas Bank di Bursa Efek Indonesia", Jurnal Lembaga Keuangan dan perbankan, Vol. 01, No. 02, (2016), hlm. 217

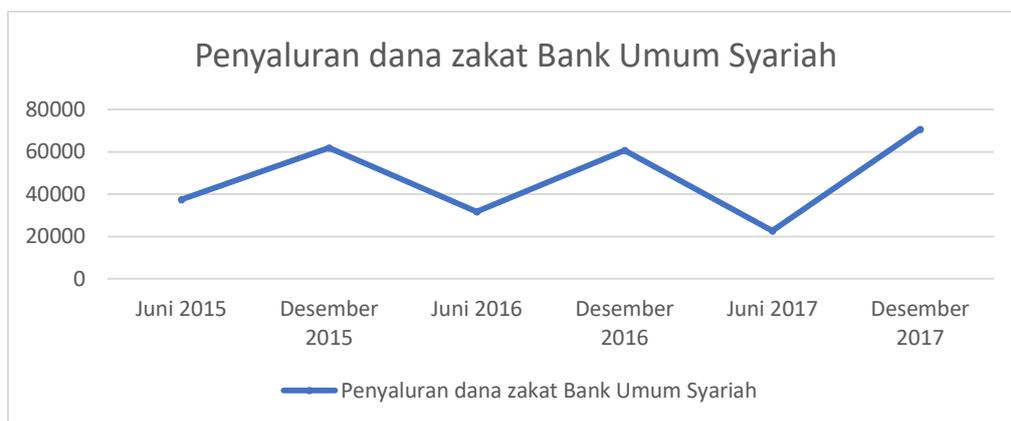
mengalami kerugian dengan *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) yang negatif. Sementara Maybank Syariah hanya mengalami kerugian pada *Return On Equity* (ROE) atau *Return On Equity* (ROE) negatif.

Maka bank umum syariah yang memiliki kinerja yang baik, yaitu PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, PT. BNI Syariah, PT. Bank Aceh Syariah, PT. Bank Mega Syariah, PT. BCA Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. Bank Victoria Indonesia, PT. BRI Syariah, PT. Bank Syariah Bukopin. Selain *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE), kinerja keuangan dipengaruhi faktor lainnya, seperti *Capital Adequacy Ratio* (CAR), Beban Operasional dan Pendapatan (BOPO), serta *Financial Deposit Ratio* (FDR).⁵

Selain itu, zakat juga berpengaruh meningkatkan kinerja bank. Zakat merupakan memberikan harta tertentu yang diwajibkan Allah swt dalam jumlah dan perhitungan tertentu untuk diserahkan kepada orang-orang yang berhak. Dalam hal ini bank mengeluarkan zakat *maal* yang mencakup hasil perdagangan atau perusahaan, pertanian, pertambangan, hasil laut, hasil ternak, harta temuan (*rikaz*), emas, perak, uang dan hasil pendapatan atau jasa. Berikut pertumbuhan penyaluran dana zakat pada bank umum syariah pada grafik 1.3

⁵ Zurrahma, Skripsi: *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah Periode 2011-2016*, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 69

Grafik 1.3
Penyaluran Dana Zakat Bank Umum Syariah Tahun 2015-2017



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, data diolah (dalam jutaan rupiah)

Pada grafik tersebut terlihat penyaluran dana zakat bank umum syariah persemesternya dari tahun 2015 sampai 2017 mengalami naik turun. Hanya ada lima bank umum syariah yang membayar zakat setiap tahunnya dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2017. Kelima bank umum syariah tersebut, yaitu PT. BRI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. BNI Syariah, dan PT. Bank Mega Syariah. Target pencapaian suatu badan usaha termasuk dunia perbankan bukan hanya terletak pada bagaimana perusahaan mencapai keuntungan, akan tetapi perusahaan juga harus memperhatikan aspek internal maupun eksternal perusahaan termasuk kegiatan sosial yang salah satunya yaitu zakat.

Hal tersebut diperkuat oleh Rika Febby Rhamadhani yang penelitiannya berjudul pengaruh zakat terhadap kinerja perusahaan dengan studi empiris pada bank umum syariah di Indonesia. Hasil penelitian

tersebut menunjukkan bahwa zakat berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini membuktikan bahwa berzakat tidak akan mengurangi kemampuan bank dalam menghasilkan laba bersih melalui sejumlah aktiva bank syariah. Dan peneliti juga menyarankan untuk menambah periode serta jumlah sampel dan menambah faktor lain yang bisa meningkatkan kinerja perusahaan dengan menggunakan *Return On Equity* (ROE).⁶

Selain zakat, *Corporate Social Responsibility* (CSR) juga berpengaruh meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. CSR merupakan tanggung jawab sebuah organisasi perusahaan terhadap dampak dari keputusan-keputusan dan kegiatannya kepada masyarakat dan lingkungan. Hal ini diperkuat oleh Rilla Gantiano pada penelitiannya yang berjudul pengaruh *Corporate Social Responsibility* terhadap kinerja keuangan perusahaan manufaktur yang terdaftar di bursa efek Indonesia. Penelitian ini membuktikan bahwa CSR berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan manufaktur.⁷

Untuk membedakan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menggunakan variabel Zakat dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan objek penelitian adalah Kinerja Perbankan pada Bank Umum Syariah di Indonesia dengan ukuran kinerjanya adalah profitabilitas yang

⁶ Rika Febby Rhamadhani, "Pengaruh Zakat terhadap Kinerja Perusahaan", Jurnal Studia Islamika, Vol. 13, No. 02, (2016), hlm. 358

⁷ Rilla Gantiano, "Pengaruh Corporate Social Responsibility terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2008-2014", Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis, Vol. 03, No. 02, (2016), hlm. 30

indikatornya adalah *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) perbankan, studi kasus pada BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank Muamalat Indonesia, BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah. Penulis menggunakan kelima bank tersebut dikarenakan selain memiliki *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) yang baik, mereka juga mengeluarkan zakat dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) setiap tahunnya. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diambil dari laporan keuangan tahunan yang dipublikasikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) periode 2011-2017.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul, “**PENGARUH ZAKAT DAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY TERHADAP KINERJA BANK UMUM SYARIAH DI INDONESIA**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka muncul permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Penyaluran zakat oleh Bank Umum Syariah pada tahun 2017 tidak berbanding lurus dengan *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) pada tahun 2017.
2. Masih terdapat Bank Umum Syariah yang belum melaksanakan zakat perusahaan yang disebabkan kerugian maupun belum dimulainya aktivitas pengelolaan zakat.

3. Perusahaan melaksanakan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dengan memberikan dana sosial kepada masyarakat bukan hanya untuk tujuan sosial semata namun juga menjadi salah satu usaha dalam pembentukan *corporate image*, dimana secara tidak langsung perusahaan tersebut menginginkan imbalan dari masyarakat atas apa yang telah mereka berikan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana pengaruh zakat terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Asset* (ROA)?
2. Bagaimana pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Asset* (ROA)?
3. Bagaimana pengaruh zakat terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Equity* (ROE)?
4. Bagaimana pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Equity* (ROE)?
5. Bagaimana pengaruh zakat dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Asset* (ROA)?

6. Bagaimana pengaruh zakat dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Equity* (ROE)?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh zakat terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Asset* (ROA).
2. Untuk menguji pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Asset* (ROA).
3. Untuk menguji pengaruh zakat terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Equity* (ROE).
4. Untuk menguji pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Equity* (ROE).
5. Untuk menguji pengaruh zakat dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Asset* (ROA).
6. Untuk menguji pengaruh zakat dan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja bank umum syariah di Indonesia yang diukur menggunakan *Return On Equity* (ROE).

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis dapat menambah wawasan peneliti agar dapat diaplikasikan dalam pekerjaan, dan dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan zakat dan *Corporate Social Responsibility (CSR)*, serta dapat memberikan kontribusi kepada perbankan agar dapat menerapkan zakat perbankan dan *Corporate Social Responsibility (CSR)*.
2. Bagi bank syariah dapat dijadikan bahan evaluasi dalam menyelenggarakan dan memahami zakat dan *Corporate Social Responsibility (CSR)* serta pengaruhnya terhadap kinerja perbankan syariah.
3. Bagi masyarakat umum dapat menambah keilmuan dan referensi yang dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk mengetahui kinerja perbankan syariah yang dipengaruhi oleh zakat dan *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti dan sampel. Variabel independen dalam penelitian ini, yaitu zakat dan *Corporate Social Responsibility (CSR)*, sedangkan variabel dependen yaitu kinerja bank yang dihitung menggunakan *Return On Asset (ROA)* dan *Return On Equity (ROE)*. Objek penelitiannya yaitu Bank Umum Syariah dengan sampel lima bank umum syariah yang mengeluarkan zakat dan *Corporate Social Responsibility (CSR)* sesuai

dengan laporan keuangan tahunan Bank Umum Syariah dari Desember 2011 sampai Desember 2017.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada bank umum syariah yang mengeluarkan zakat dan *Corporate Social Responsibility* (CSR), yaitu PT. BRI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank Muamalat Indonesia, PT. BNI Syariah, dan PT. Bank Mega Syariah. Selain itu, penelitian ini juga terbatas pada tahun 2011-2017 karena untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan yang berlebihan dengan tujuan agar tetap fokus terhadap variabel-variabel yang diteliti.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual

a. Zakat

Dari segi bahasa, zakat berarti tumbuh, bersih, berkah, berkembang dan baik. Sedangkan dari segi istilah, zakat merupakan mengeluarkan sejumlah harta tertentu yang diwajibkan Allah swt kepada orang-orang yang berhak. Zakat pada dasarnya terdiri dari dua jenis, yaitu zakat *maal* (harta) dan zakat *fitrah* (jiwa). Zakat *maal* wajib dikeluarkan oleh orang-orang atau perusahaan yang memiliki harta atau kekayaan yang telah memenuhi syarat, seperti telah mencapai nisab, kepemilikannya sempurna, berkembang secara riil atau estimasi, cukup haul (berlalu waktu satu tahun).

Zakat *fitrah* wajib dikeluarkan oleh orang-orang yang mampu pada bulan Ramadhan.⁸

b. *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Menurut Busyra Azheri, CSR merupakan tanggung jawab sebuah organisasi perusahaan terhadap dampak dari keputusan-keputusan dan kegiatannya kepada masyarakat dan lingkungan. CSR adalah sebuah pendekatan dimana perusahaan mengintegrasikan kepedulian sosial dalam operasi bisnis mereka dan dalam interaksi mereka dengan pemangku kepentingan (*stakeholders*) berdasarkan prinsip kesukarelawanan dan kemitraan.⁹

c. *Return On Asset* (ROA)

Menurut Dwi Suwiknyo, *Return On Asset* (ROA) adalah rasio yang menggambarkan kemampuan bank dalam mengelola dana yang diinvestasikan dalam keseluruhan aset yang menghasilkan keuntungan. *Return On Asset* (ROA) adalah gambaran produktivitas bank dalam mengelola dana sehingga menghasilkan keuntungan.¹⁰

⁸ Gustian Djuanda, *Pelaporan Zakat Pengurang Zakat Penghasilan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006), hlm. 10

⁹ Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility: dari Voluntary menjadi Mandatory*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 28

¹⁰ Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 149

d. *Return On Equity* (ROE)

Menurut Kasmir, *Return On Equity* (ROE) adalah rasio untuk mengukur laba bersih sesudah pajak dengan modal sendiri.¹¹ Sedangkan menurut Irham, *Return On Equity* (ROE) merupakan rasio yang digunakan untuk mengkaji sejauh mana suatu perusahaan mempergunakan sumber daya yang dimiliki untuk mampu memberikan laba atas ekuitas.¹²

2. Operasional

a. Zakat

Zakat yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu zakat *maal* yang dikeluarkan atau disalurkan oleh perusahaan. Zakat perusahaan pada umumnya dianalogikan pada zakat perdagangan karena perbankan memproduksi dan menjadikan apa yang diproduksinya sebagai komoditas perdagangan.

b. *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Corporate Social Responsibility (CSR) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dana kebajikan yang dikeluarkan bank untuk program bantuan pendidikan, bantuan kesehatan, pemberdayaan ekonomi, bantuan santunan, musibah dan bencana, dan lain sebagainya.

¹¹ Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 204

¹² Irham Fahmi, *Pengantar Pasar Modal*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 98

c. *Return On Asset* (ROA)

Return On Asset (ROA) yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu dengan cara membagi laba bersih dengan total aset. Untuk menghitung rasio *Return On Asset* dapat menggunakan rumus:

$$\text{Return On Asset (ROA)} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

d. *Return On Equity* (ROE)

Return On Equity (ROE) merupakan perbandingan antara laba bersih dengan total ekuitas. Untuk menghitung rasio *Return On Equity* (ROE) dapat menggunakan rumus:

$$\text{Return On Equity (ROE)} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Ekuitas}} \times 100\%$$

H. Sistematika Skripsi

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan beberapa unsur, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan membahas mengenai teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Landasan teori ini berisikan teori-teori sebagai hasil studi pustaka. Teori-teori yang didapat akan menjadi landasan

bagi penulisan untuk melakukan pembahasan dan pengambilan kesimpulan mengenai judul dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang: pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan deskripsi data dan pengujian hipotesis. Dalam deskripsi data untuk masing-masing variabel dilaporkan hasil penelitiannya setelah diolah dengan teknik statistik deskriptif. Pengujian hipotesis dimana pemaparannya tidak jauh berbeda dengan penyajian pada temuan penelitian untuk masing-masing variabel.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisikan menjawab masalah penelitian atau menunjukkan bagaimana tujuan penelitian telah dicapai, menafsirkan temuan-temuan penelitian dengan menggunakan logika dan teori-teori yang sudah ada, menjelaskan implikasi-implikasi lain dari hasil penelitian termasuk keterbatasan temuan penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan sebagai jawaban atas rumusan masalah sehingga dapat diketahui inti dari

penelitian yang dilakukan dan saran bagi penelitian selanjutnya dan bagi pihak perusahaan.