

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan tersebut salah satunya ditandai dengan banyaknya Bank Syariah yang berdiri di Indonesia. Bank Syariah mulai beroperasi di Indonesia bersamaan dengan dikeluarkannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Masyarakat mulai mengenal Bank Syariah diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). BMI merupakan pelopor berdirinya perbankan yang berlandaskan sistem syariah di Indonesia. Kini bank syariah yang tadinya diragukan akan sistem operasionalnya telah menunjukkan kemajuan, sehingga perbankan dengan prinsip syariah menjadi salah satu alternatif sumber pembiayaan bagi anggota yang akan mengajukan pembiayaan.

Perkembangan dari perbankan syariah juga menyentuh pada sektor perkoperasian yang memunculkan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). BMT merupakan sebuah lembaga nonbank yang berbentuk koperasi berbasis syariah. BMT berusaha memberikan bantuan dana kepada pedagang maupun usaha mikro yang masih mengalami kesulitan untuk mendapatkan kredit dari bank. Walaupun dana yang dipinjamkan masih berskala kecil, cukup membantu karena pembayarannya bisa diangsur tanpa memberatkan anggota. Keberadaan BMT mampu berkontribusi sebagai salah satu lembaga

pembiayaan untuk usaha mikro melalui pinjaman tanpa menggunakan bunga atau riba, sehingga masyarakat kecil dapat meningkatkan usahanya dalam berbagai bidang tanpa takut dengan bunga yang tinggi.

Dalam memilih pembiayaan ada dasar yang menjadi sebab anggota memilih pembiayaan seperti motivasi, promosi, maupun persepsi. Persepsi merupakan suatu proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada, kemudian menafsirkannya untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti. Persepsi Anggota merupakan tanggapan terhadap suatu hal yang ditawarkan oleh BMT, yang nantinya akan menjadi dasar keputusan pengambilan mengajukan pembiayaan.

Pembiayaan murabahah merupakan salah satu produk penyaluran dana yang cukup digemari di BMT. Karakteristik pembiayaan murabahah yang *profitable*, mudah dalam penerapan dan dengan risiko yang ringan untuk diperhitungkan. Sistem bagi hasil yang dilaksanakan menjadi salah satu hal yang menarik di BMT. Dalam akad murabahah, pembayaran bisa dilakukan dengan dua cara, yaitu pembayaran tunai dan pembayaran ditangguhkan, bisa ditangguhkan dengan cara mencicil setelah menerima barang ataupun ditangguhkan dengan pembayaran sekaligus dikemudian hari.¹ Namun lazimnya pembiayaan murabahah dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*).² Bank Syariah pada umumnya telah menggunakan

¹ Muhammad Izzuddin Kurnia Adi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Margin Pembiayaan Murabahah*, (Yogyakarta: Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga, 2013), hal. 1

² Bank Indonesia, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: BI, 2010), hal. 38

murabahah sebagai metode pembiayaan mereka yang utama, dengan jumlah pembiayaan yang lebih dominan dibanding dengan produk pembiayaan lain.

Di Tulungagung BMT yang masih eksis salah satunya adalah BMT Pahlawan, produk-produk pembiayaan di BMT Pahlawan yaitu, *Al-Bai'u Bitsaman Ajil* (BBA), *Al-Murabahah*, *Al-Musyarakah*, *Al-Mudarabah* dan *Qardhul Hasan*. Namun BMT lebih mengedepankan produk *Bai Bitsaman Ajil* karena karakternya yang fleksibel.

Pembiayaan *Bai Bitsaman Ajil* (BBA) atau pembiayaan berakad jual beli, adalah suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara bank syariah dengan nasabah dimana bank syariah menyediakan dana untuk sebuah investasi dan atau pembelian barang modal dan usaha anggotanya yang kemudian proses pembayarannya dilakukan secara mencicil atau angsuran. Jumlah kewajiban yang harus dibayarkan oleh peminjam adalah jumlah atas harga barang modal dan *mark up* yang disepakati. Untuk di Indonesia produk ini tidak lagi dikembangkan di Bank Umum Syariah.³

Bai Bitsaman Ajil (BBA) adalah menjual dengan harga asal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati dan dibayar secara kredit. Ketentuan khusus yang berkaitan dengan *Bai Bitsaman Ajil* (BBA) adalah sebagai berikut: (1) Harga barang dengan transaksi *Bai Bitsaman Ajil* (BBA) dapat ditentukan lebih tinggi dari pada transaksi tunai. Namun, ketika harga telah disepakati, tidak dapat dirubah lagi; (2) Jangka waktu pengambilan dan jumlah pembiayaan ditentukan berdasarkan musyawarah dan kesepakatan

³ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekosia, 2004), hal. 8

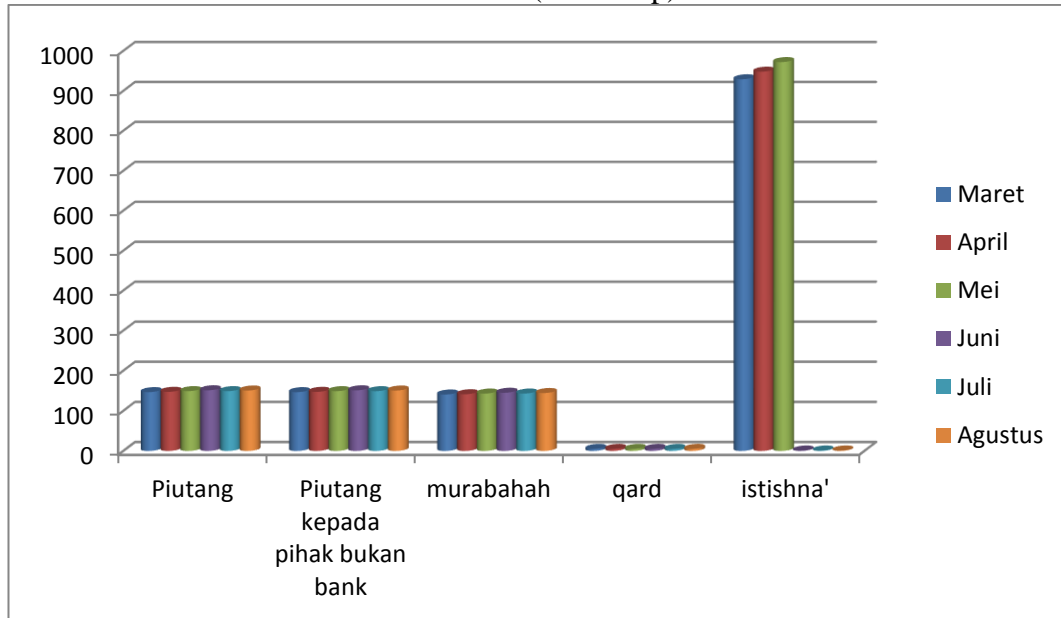
kedua belah pihak; (3) Jika nasabah tidak dapat membayar tepat pada waktu yang telah disepakati maka bank akan mencairkan jalan yang paling bijaksana. Jalan apapun yang ditempuh bank tidak akan mengenakan sanksi dari akad yang sama.⁴

Berdasarkan survey dan penelitian mengenai preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerjasama dengan lembaga penelitian Perguruan Tinggi ditemukan adanya keraguan masyarakat terhadap kepatuhan syariah oleh bank syariah. Komplain yang sering muncul adalah aspek pemenuhan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (*Sharia Compliance*).⁵ Selain persoalan yang tadi dijabarkan, masih banyak polemik di sekitar masalah produk *murabahah*, meskipun *murabahah* menjadi instrumen yang paling sering digunakan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan pada data Statistik Perbankan Syariah (SPS) Agustus tahun 2018, bahwa jumlah dana masyarakat yang berminat melakukan pembiayaan *murabahah* lebih besar dibandingkan dengan pembiayaan lainnya, yaitu *musyarakah*, *istishna*, dan *ijarah*.

⁴ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hal. 30-31

⁵ Ade Sofyan Mulazid, *Kedudukan Sistem Pegadaian Syariah*, (Surakarta: Pranada Media Group, 2016), hal. 38

Grafik 1.1.
Kegiatan Usaha Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) –
SPS 2017 (Miliar Rp)



Sumber: OJK – Statistik Perbankan Syariah (*Sharia Banking Statistics*) 2018 Agustus.

Grafik 1.1. menunjukkan bahwa pembiayaan *murabahah* di bulan Maret sampai Agustus tahun 2018 memiliki jumlah dana paling besar dibandingkan dengan pembiayaan lainnya. Maka terbukti, bahwa jumlah masyarakat yang berminat melakukan pembiayaan *murabahah* lebih banyak dibandingkan dengan pembiayaan lainnya. Contohnya saja pada bulan Agustus 2018 jumlah dana pembiayaan *murabahah* kepada pihak ketiga bukan bank di BUS dan UUS sebanyak 144.329 M sedangkan jumlah peminat pembiayaan *isthisna'* sebanyak 1.060 M dan *Qard* sebanyak 5.094 M.⁶

⁶ *Ibid*, hal. 30

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, meskipun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) telah memberikan solusi, banyak masyarakat masih memilih meminjam dana ke perorangan, seperti meminjam dari rentenir ketimbang melalui lembaga keuangan syariah. Hal itu karena sebagian masyarakat mengatakan bahwa administrasi di LKS cukup susah, harus ada jaminan dan pencairannya tidak bisa dilakukan secara langsung tidak seperti yang dilakukan oleh rentenir. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Marketing di BMT Pahlawan diketahui bahwa masih adanya masyarakat yang mengakses pinjaman dari rentenir dikarenakan prosesnya cepat dan persyaratan mudah, meskipun bunga yang ditetapkan cukup tinggi. Mereka juga mengatakan salah satu keunggulan rentenir yang sampai saat ini tidak bisa diikuti oleh bank umum adalah sistem kerja 24 jam.

Anggota yang akan memilih pembiayaan *murabahah* tidak semua mengerti apa itu pembiayaan *murabahah* sehingga membuat mereka ragu untuk memutuskan melakukan pembiayaan *murabahah*. Selain itu, tidak semua mampu memenuhi persyaratan pembiayaan *murabahah* tersebut. Keterbatasan masyarakat dalam memutuskan pemilihan suatu produk pembiayaan, dipengaruhi oleh beberapa faktor, pertama faktor budaya, dilihat dari cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan barang atau jasa.⁷ Kedua faktor sosial, mengacu pada pengelompokan orang yang sama dalam perilaku berdasarkan posisi ekonomi mereka di dalam pasar. Ketiga faktor pribadi atau internal, didefinisikan sebagai karakteristik psikologis

⁷ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (New Jersey: PT Indeks, 2007), hal. 97

seseorang yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan. Keempat faktor psikologis, seperti sikap dan kepercayaan yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian seorang konsumen.

Keraguan dan ketidakmampuan pemenuhan persyaratan administrasi pembiayaan *murabahah* pada seorang konsumen dalam memutuskan melakukan pembiayaan *murabahah* atau tidak, didasari oleh keadaan internal konsumen tersebut. Dimana keadaan internal konsumen atau faktor pribadi konsumen merupakan hal yang dominan sebagai pendorong untuk melakukan keputusan pembelian barang/jasa terutama keputusan melakukan pembiayaan.

Seorang konsumen akan melakukan pembelian suatu produk atau barang karena adanya kebutuhan yang harus dipenuhi, baik kebutuhan yang bersifat mendesak maupun tidak. Oleh sebab itu, konsumen akan mencari bantuan untuk mengurangi beban biaya dalam memenuhi kebutuhannya dengan memilih melakukan pembiayaan di lembaga keuangan syariah tertentu.

Menurut Engel pengetahuan konsumen dibagi menjadi tiga aspek, pertama pengetahuan produk, yang merupakan kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk.⁸ Dalam hal ini masyarakat atau anggota perlu menyadari akan kategori atau merek produk, terminologi produk, dan ciri-ciri suatu produk yang ia butuhkan, terutama pada produk pembiayaan. Kedua pengetahuan pembelian, yaitu mengetahui informasi mengenai dimana produk pembiayaan tersebut didapatkan dan kapan harus terjadi. Ketiga pengetahuan

⁸Engel, James *et al.* *Consumer Behaviour*. (Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics, 2006), hal. 123

pemakaian, mencakup informasi mengenai bagaimana produk pembiayaan dapat digunakan atau dimanfaatkan. Pengetahuan pemakaian konsumen dianggap penting karena, pada dasarnya konsumen akan lebih kecil melakukan pembelian terhadap suatu produk jika tidak memiliki informasi yang cukup, tentang bagaimana cara menggunakan produk tersebut, atau tentang dimana suatu produk tersebut didapatkan.

Seseorang memutuskan akan membeli suatu barang atau tidak biasanya didasarkan pada 2 hal, yaitu dari segi kualitas atau nilainya. Bagus tidaknya barang dan bernilai tidaknya barang salah satunya dipengaruhi oleh persepsi. Persepsi merupakan suatu proses dimana individu memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan *stimuli* menjadi suatu yang bermakna.⁹ Sebelum membeli barang konsumen akan mempersepsikan produk tersebut memiliki kualitas baik atau buruk. Maka dari itu, keputusan konsumen untuk membeli suatu barang tersebut dipengaruhi oleh persepsi konsumen, bukan hanya berdasarkan realitasnya. Begitu juga dalam memilih pembiayaan di suatu lembaga keuangan syariah implikasinya dengan kesejahteraan anggota.

Kesejahteraan anggota sebagai suatu sistem yang terorganisasi dari layanan-layanan sosial dan lembaga-lembaga yang bermaksud untuk mencapai standar-standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan, serta hubungan-hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan

⁹Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha. Ilmu, 2012), hal. 97

mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat.¹⁰ Tujuan kesejahteraan adalah untuk menjamin kebutuhan ekonomi manusia, standar kesehatan, kondisi kehidupan yang layak, mendapatkan kesempatan yang sama dengan warga lainnya, peningkatan derajat harga diri setinggi mungkin, kebebasan berfikir, dan melakukan kegiatan tanpa gangguan sesuai dengan hak asasi manusia.

Berbagai cara telah diupayakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui BMT. Dengan adanya BMT diharapkan rakyat kecil terbebas dari lintah darat yang memberi pinjaman dengan bunga tinggi. Selain itu, rakyat pedesaan terbebas dari tengkulak yang membeli hasil panen dengan harga rendah. Pada akhirnya, mereka bisa mengelola keuangan atau hasil panen secara gotong royong dan berdasar asas kekeluargaan.

BMT di wilayah Tulungagung memberikan layanan jemput bola kepada mitra/anggota dan untuk pembiayaan kolektif, jaminan yang digunakan berupa BPKB atau sertifikat, juga mendapatkan *special margin* yang mana angsurannya akan dipotong oleh bendahara lembaga secara kolektif. Permintaan anggota terhadap produk pembiayaan *murabahah* terbukti paling tinggi dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi peminjaman atau pembiayaan *murabahah* pada BMT di wilayah Tulungagung sangat tinggi dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya.

¹⁰Muhadjir Effendy, *Beberapa Pemikiran Tentang Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. (Malang: UMM Press, 2007), hal. 118

Murabahah merupakan suatu akad jual beli yang dilakukan seseorang dengan berdasarkan pada harga beli penjual ditambah keuntungan dengan syarat harus sepengetahuan kedua belah pihak.

Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi tentang Pembiayaan *Murabahah* dan *Bai Bitsaman Ajil* (BBA) serta Pengaruhnya terhadap Kesejahteraan Anggota di BMT Pahlawan Tulungagung”.

B. Identifikasi Masalah

Penelitian mengenai persepsi tentang pembiayaan *murabahah* dan *ba'i bitsaman ajil* serta pengaruhnya terhadap kesejahteraan anggota mengambil tempat di BMT Pahlawan Tulungagung. Berikut dasar penentuan tema dan pengambilan tema dan lokasi penelitian:

1. Persepsi mengenai baik buruknya dan membantu tidaknya pembiayaan *murabahah* dan *ba'i bitsaman ajil* akan membuat anggota berpikir optimis atau pesimis
2. Pembiayaan *murabahah* dan *ba'i bitsaman ajil* dapat membantu anggota mengatasi masalah keuangan untuk membuka usaha atau mengembangkan usaha agar tidak terjerat hutang dengan rentenir.
3. Dalam penelitian ini diambil lokasi penelitian di BMT Pahlawan Tulungagung agar lokasi penelitian lebih spesifik dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan mutu hasil penelitian.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka perlu ditetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi tentang pembiayaan *murabahah* dalam kesejahteraan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Bagaimana persepsi tentang pembiayaan *bai bitsaman ajil* dalam kesejahteraan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung?
3. Apakah pembiayaan *murabahah* berpengaruh terhadap kesejahteraan anggota BMT Pahlawan Tulungagung?
4. Apakah pembiayaan *bai bitsaman ajil* berpengaruh terhadap kesejahteraan anggota BMT Pahlawan Tulungagung?
5. Apakah pembiayaan *murabahah* dan *bai bitsaman ajil* berpengaruh simultan terhadap kesejahteraan anggota BMT Pahlawan Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mendeskripsikan persepsi tentang pembiayaan *murabahah* dalam kesejahteraan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan persepsi tentang pembiayaan *bai bitsaman ajil* dalam kesejahteraan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung.

3. Untuk menguji pengaruh pembiayaan *murabahah* terhadap kesejahteraan anggota BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh pembiayaan *bai bitsaman ajil* terhadap kesejahteraan anggota BMT Pahlawan Tulungagung.
5. Untuk menguji pengaruh simultan pembiayaan *murabahah* dan *bai bitsaman ajil* terhadap kesejahteraan anggota BMT Pahlawan Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hendaknya hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan ekonomi islam dan khususnya terkait dengan lembaga keuangan syariah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi BMT Pahlawan Tulungagung

Hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan masukan dalam pengambilan kebijakan untuk merencanakan membangun persepsi anggota pada pembiayaan *murabahah* dan kesejahteraan anggota.

b. Bagi Perpustakaan IAIN Tulungagung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan koleksi penelitian dalam bidang perbankan syariah, khususnya persepsi anggota pada pembiayaan *murabahah* terhadap kesejahteraan anggota.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hendaknya penelitian ini dapat dijadikan kontribusi dan referensi dalam persepsi anggota pada pembiayaan *murabahah* terhadap kesejahteraan anggota dan hendaknya dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu persepsi tentang pembiayaan murabahah dan ba'i bitsaman ajil, serta pengaruhnya terhadap kesejahteraan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung. Populasi atau objek penelitiannya yaitu anggota BMT Pahlawan Tulungagung yang berjumlah 15 orang.

G. Penegasan Istilah

Peneliti membagi penegasan istilah menjadi 2 bagian, yaitu secara konseptual dan operasional.

1. Penegasan Konseptual

- a. Pembiayaan *murabahah* adalah kontrak jual-beli atas barang tertentu.

Dalam transaksi jual-beli tersebut, penjual harus menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan dan tidak termasuk barang haram, juga harga pembelian dan keuntungan yang diambil dan cara pembayarannya harus disebutkan dengan jelas.¹¹

¹¹ Saidi Zaim, *Tidak Syar'inya Bank Syariah*. (Yogyakarta: Delokomotif, 2015), hal. 38

- b. Bai Bitsaman Ajil menurut Perwataatmadja dan Antonio artinya pembelian barang dengan pembayaran cicilan. Pembiayaan *Bai Bitsaman Ajil* adalah pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang modal (investasi). Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* mirip dengan kredit investasi yang diberikan oleh bank-bank konvensional dan karenanya pembiayaan ini berjangka di atas satu tahun (*long run financing*).¹²
- c. Kesejahteraan anggota adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.¹³

2. Penegasan Operasional

Berdasarkan definisi konseptual atau penegasan konseptual di atas, maka dapat dijelaskan pembiayaan *murabahah* merupakan pembiayaan jual beli yang pembayarannya dilakukan secara tunai atau cicil. Sedangkan pembiayaan *Ba'i Bitsaman Ajil* adalah pembiayaan jual beli yang pembayarannya dilakukan secara mengangsur terhadap pembelian suatu barang sesuai kontrak yang telah disepakati.

Kesejahteraan adalah suatu sistem yang terorganisasi dari layanan layanan sosial dan lembaga-lembaga yang bermaksud untuk mencapai standar-standar kehidupan dan kesehatan yang memuaskan, serta hubungan-hubungan perorangan dan sosial yang memungkinkan mereka mengembangkan segenap kemampuan dan meningkatkan kesejahteraan

¹² Karnaen A.Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: DANA BHAKTI WAKAF, 1992, hal. 27

¹³ Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial

mereka selaras dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga maupun masyarakat. Sedangkan BMT adalah bagian dari bank syariah atau semacam LSM yang beroperasi seperti bank koperasi dengan pengecualian ukurannya yang kecil dan tidak mempunyai akses ke pasar uang.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka penulis memandang perlu mengemukakan sistematika pembahasan. Skripsi ini terbagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penulisan skripsi, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, serta 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 dari studi pustaka. Teori-teori tersebut akan menjadi landasan untuk melakukan pembahasan dan pengambilan kesimpulan mengenai judul dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan berisi 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 akan berisi paparan data dan temuan penelitian. Dalam bab ini dipaparkan mengenai data yang diperoleh dari lokasi penelitian meliputi, paparan data, temuan penelitian, temuan lintas kasus dan analisis tingkat kasus.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan terkait data dan temuan penelitian yang dipaparkan dalam BAB IV. Pada bab ini juga akan dibahas keterkaitan antara teori dengan temuan data hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan sebagai jawaban atas rumusan masalah sehingga akan diketahui inti dari penelitian yang dilakukan, serta saran bagi penelitian selanjutnya dan bagi pihak perusahaan.