

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan yang cukup penting bagi keberhasilan maupun kejayaan dalam sebuah perusahaan. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang dapat menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kualitas dari sumber daya manusia dalam suatu organisasi menjadi salah satu faktor utama baik atau buruknya suatu organisasi. Apabila sumber daya manusia lemah, maka akan berdampak pada perkembangan organisasi yang terhambat dan terganggu serta produktivitasnya menjadi terbatas sehingga organisasi tidak mampu bersaing dengan organisasi yang lain dalam berbagai skala, seperti dalam skala local, regional, maupun global. Baik dan buruknya kemampuan sumber daya manusia dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dari sebuah organisasi, sumber daya manusia yang baik dan berkompeten akan menjadikan tujuan atau sasaran dari organisasi dapat tercapai dengan optimal, begitupun sebaliknya.

Sumber daya manusia menjadi harta atau aset yang begitu berharga bagi perkembangan atau kemajuan dari suatu perusahaan seiring dengan masuknya era globalisasi dan kemajuan teknologi pada saat ini. Menurut Naisbitt (Megatrends), kemajuan teknologi ditandai oleh berkembangnya masyarakat informasi menggantikan masyarakat industri. Kemajuan dan perkembangan dalam bidang ekonomi dan teknologi selalu merangsang

adanya perubahan pada bidang sosial kemasyarakatan. Implikasi yang lebih jauh adalah pada faktor pelayanan prima, faktor kecepatan dan sarana pendukung infrastruktur teknologi informasi yang kemudian menjadi pangsa pasar baru. Setiap organisasi harus lebih banyak menyesuaikan pengembangan strategi organisasi dengan mengandalkan kualitas sumber daya manusia sebagai faktor kunci sukses. Organisasi menempuh berbagai cara untuk mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas tinggi, etos kerja produktif, keterampilan dan kreativitas, profesionalisme, disiplin, serta mampu menguasai dan mengembangkan teknologi”.¹ Setiap organisasi diharuskan memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki kualitas tinggi, sehingga akan membawa dampak yang cukup baik serta kemajuan yang pesat bagi organisasi tersebut, sehingga organisasi akan diuntungkan dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas tinggi, keuntungan tersebut dapat dilihat melalui tercapainya tujuan dari sebuah organisasi.

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun saat ini sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi saat ini. Semua organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar dapat bersaing dengan organisasi bisnis yang lain. Apabila sebuah organisasi atau perusahaan dapat memiliki sumber daya manusia yang baik dan berkompeten maka akan membuat organisasi menjadi kuat, dengan begitu organisasi dapat bersaing dengan organisasi yang

¹ Dian Rusminingsih, “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Cakra Guna Cipta Malang”. *Journal of Indonesian Tourism, Modernisasi*, Vol. 6, No. 1, 2010, hal. 22

lain serta mampu mengatasi segala tantangan atau hambatan yang mungkin saja akan dihadapi di masa depan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan, yaitu dengan meningkatkan kompetensi karyawan pada perusahaan.

Karyawan ialah salah satu sumber daya yang dapat memberikan kontribusi yang cukup besar pada kemajuannya atau perkembangan serta keberhasilan dari suatu instansi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan tanpa adanya karyawan yang bekerja di sebuah perusahaan atau instansi, maka perusahaan atau instansi tersebut akan sangat sulit dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, karyawan memiliki kedudukan yang cukup penting dan strategis dalam perkembangan maupun kemajuan perusahaan atau instansi tersebut dengan produktivitas kerjanya yang baik serta maksimal.

Dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 yang mengatur tentang Perlindungan Tenaga Kerja, definisi tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Tenaga kerja merupakan salah satu faktor produksi yang penting bagi negara. Tanpa adanya tenaga kerja, faktor produksi alam dan faktor produksi modal tidak dapat digunakan secara optimal.²

Berikut adalah tabel perkembangan tenaga kerja perbankan syariah berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah terbitan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Maret hingga Juli 2020.

² Ari Welianto, "Ketenagakerjaan: Pengertian, Kelompok dan Klasifikasi Tenaga Kerja" dalam <https://www.kompas.com> diakses pada 12 Mei 2021

1.1 Tabel Perkembangan Tenaga Kerja Perbankan Syariah SPS – 2020

Indikator	2020				
	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Bank Umum Syariah - Jumlah Tenaga Kerja	49.923	50.345	49.950	49.956	49.996
Unit Usaha Syariah - Jumlah Tenaga Kerja	5.189	5.232	5.245	5.253	5.229
Total Tenaga Kerja BUS dan UUS	55.112	55.577	55.195	55.209	55.225
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah - Jumlah Tenaga Kerja	6.700	6.710	6.699	6.738	6.736

*Sumber : Statistik Perbankan Syariah Juli 2020³

“Karyawan sebagai aset penting organisasi perlu diajak untuk ikut serta dalam memikirkan dan menangani permasalahan strategis bahkan sampai kepada diberikannya tanggungjawab dalam mrangka mencapai tujuan organisasi”.⁴ Dari sini sangat diharapkan akan muncul daya imajinasi, kecerdikan, inisiatif serta kreativitas yang sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas masing-masing personal maupun kemajuan organisasi. Oleh karena itu keterlibatan seluruh jajaran organisasi dari tingkat terendah diperlukan untuk menghadapi kondisi yang semakin berat. Hanya dengan keterpaduan itulah organisasi akan lebih siap membangun keunggulan bersaing serta eksis di dalam pasar yang terus berkembang dengan dinamis.

³ Otoritas Jasa Keuangan, “Statistik Perbankan Syariah Juli 2020” dalam <https://www.ojk.go.id> diakses 27 Oktober 2020, hal. 4

⁴ Ari Fadzillah, “Analisis Pengaruh Pemberdayaan Karyawan dan Self of Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Penjualan (Studi Kasus pada PT. Sinar Sosro Wilayah Pemasaran Semarang)”. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 3, No. 1, 2006, hal. 12

Tingginya produktivitas kerja menjadi impian bagi setiap instansi atau perusahaan, hal ini dikarenakan dengan tingginya produktivitas kerja karyawan tersebut akan memiliki dampak terhadap pendapatan dan peningkatan dari instansi atau perusahaan yang merupakan cita-cita serta tujuan dari instansi atau perusahaan. Bekerja menjadi dambaan dan juga kewajiban bagi setiap orang guna mencukupi segala kebutuhan hidup ataupun kehidupan sepanjang masa.⁵

Islam memberikan suatu penilaian yang tinggi terhadap kerja, karena kerja merupakan pokok keberlangsungan hidup manusia, baik secara individu maupun sosial, biologis maupun fisiologis.⁶ “Rasulullah SAW juga memberikan perintah kepada seluruh umatnya untuk bekerja, apapun pekerjaan yang dilakukan asalkan halal dan tidak keluar dari jalan Allah, misalnya bekerja sebagai pedagang, petani, atau yang lainnya. Rasulullah SAW tidak menghendaki apabila umatnya hanya beribadah saja, berdiam diri, dan hanya menunggu rezeki yang telah dijanjikan oleh Allah SWT. Bekerja keras merupakan kewajiban bagi manusia di muka bumi ini, Rasulullah SAW bersama sahabat-sahabatnya telah banyak memberikan pelajaran tentang memiliki etika kerja yang luar biasa ketika bekerja”. Seorang muslim dalam bekerja harus mempunyai semangat atau etika kerja khususnya secara islami.⁷

⁵ Panji Anoraga, *Psikologi Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 26

⁶ Ahmad Munir, “Kerja Perspektif Al-Qur’an”. *Jurnal Al-Tahir*, Vol. 11, No. 1, 2011, hal. 3

⁷ Muhamad Nafik Hadi Ryandono, “Etos Kerja Islami pada Kinerja Bisnis Pedagang Muslim Pasar Besar Kota Madiun”. *Jurnal JESTT*, Vol. 2, No. 4, 2015, hal. 275

Menurut Sutrisno⁸, ada beberapa faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu pelatihan, mental dan kemampuan fisik karyawan, dan hubungan antara atasan dan bawahan, sedangkan Sunyoto⁹ berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tersebut antara lain, pendidikan, pelatihan, dan motivasi. Dalam suatu instansi atau perusahaan produktivitas kerja akan meningkat apabila adanya kerjasama serta hubungan baik antara pimpinan dengan karyawannya.

Produktivitas menjadi hal yang sangat penting bagi karyawan yang ada di sebuah instansi atau perusahaan. Keberhasilan dari suatu organisasi atau institusi ditentukan oleh dua faktor utama, di antaranya yaitu sumber daya manusia, atau karyawan, sarana dan prasarana pendukung atau fasilitas kerja. Dari kedua faktor utama tersebut karyawan atau sumber daya manusia menjadi faktor yang lebih penting daripada sarana dan prasarana pendukung tersebut. Dengan fasilitas pendukung yang secanggih atau selengkap apapun, tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai, baik dalam jumlah (kuantitas) maupun kemampuannya (kualitasnya), maka organisasi tersebut tidak dapat berhasil dalam mencapai tujuannya.

Fasilitas yang tidak tersedia dalam bidang pekerjaan, dan kurangnya pengembangan sumber daya manusia dapat mengakibatkan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan. Agar kinerja karyawan dapat meningkat maka seorang karyawan harus dapat memanfaatkan atau mengoperasikan fasilitas yang

⁸ Sudarmin Manik, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan pada Bank Danamon Simpan Pinjam". *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 1, 2018, hal. 52

⁹ *Ibid.*, hal. 52

ada.¹⁰ Fasilitas kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan merupakan salah satu bentuk pelayanan perusahaan kepada karyawan untuk menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, agar dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Selain fasilitas, pengembangan sumber daya manusia menjadi faktor yang diperlukan dalam bidang perbankan syariah.

Pengembangan sumber daya manusia dalam pelaksanaannya haruslah direncanakan dengan baik dan cermat agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Dalam melaksanakan pengembangan tersebut, sebelumnya perlu dilakukannya suatu analisis guna mengetahui jenis maupun metode pengembangan yang dibutuhkan oleh karyawan tersebut. Kelancaran dari pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dapat terbantu dari pemilihan metode yang tepat. Diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia untuk mengetahui apakah hasil yang didapati sesuai dengan tujuan atau tidak. Pelaksanaan dari pengembangan sumber daya manusia akan berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan apabila memiliki perencanaan yang baik dan matang.

Salah satu kendala yang dihadapi oleh para manajer ialah bagaimana cara meningkatkan produktivitas kerja karyawannya agar dapat mendukung keberhasilan tujuan yang hendak dicapai. Kendala dari peningkatan produktivitas kerja berkaitan dengan permasalahan bagaimana pengawasan yang dilakukan seorang manajer dapat mendukung pencapaian tujuan perbankan syariah.

¹⁰ Agustina Fatma Ningrum, "Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Pace Kabupaten Nganjuk". *Simki-Ekonomi*, Vol. 01, No. 03, 2017, hal. 3

BRI Syariah adalah bank syariah ritel modern terkemuka di Indonesia yang merupakan anak usaha bank BUMN terbesar, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. BRI Syariah berawal dari sebuah akuisisi Bank Jasa Artha oleh Bank BRI pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008, Bank yang semula beroperasi secara konvensional ini resmi mulai beroperasi sebagai bank syariah pada tanggal 17 November 2008. Kemudian pada tanggal 9 Mei 2018, BRI Syariah mulai melantai di Bursa Efek Indonesia dan menjadi sebuah perusahaan terbuka, PT Bank BRI Syariah Tbk atau disingkat BRI Syariah. Yang menjadi bank syariah anak bank BUMN pertama yang menjual sahamnya ke masyarakat. Kemudian terdapat bank kantor cabang pembantu yang berada di tempat saya yakni BRI Syariah KCP Mojosari yang beralamatkan di Jl. Masjid Mojosari No. 7, Ds. Sarirejo, Kec. Mojosari, Kab. Mojokerto, Jawa Timur, 61382. Dengan nomor telepon 321592233 dan berkode bank 422.¹¹

Tujuan dari pengembangan sumber daya manusia adalah untuk menambah skill serta keterampilan sikap pada setiap karyawan di BRI Syariah KCP Mojosari Mojokerto. Pentingnya penelitian ini ialah untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia yang ada di Syariah KCP Mojosari Mojokerto. Dengan pengembangan sumber daya manusia yang semakin berkompeten dalam bidangnya juga nantinya akan membantu pengembangan organisasi.

¹¹ Dikutip dari www.brisyariah.co.id diakses tanggal 4 April 2020, pukul 21.40

Pada Periode Desember 2019, Bank BRI Syariah KCP Mojosari Mojokerto berhasil menduduki peringkat ke-10 dari 30 cabang Bank BRI Syariah se-Jawa Timur. Hal ini cukup membanggakan bagi karyawan Bank tersebut. Sebelum itu, Bank BRI Syariah KCP Mojosari Mojokerto juga mengalami kenaikan dan penurunan dalam peringkatnya. Contohnya pada bulan Agustus 2019, Bank BRI Syariah KCP Mojosari Mojokerto berhasil menduduki peringkat ke-6. Namun pada bulan selanjutnya yaitu September, Bank tersebut mengalami penurunan peringkat, yaitu menjadi peringkat ke-8. Pada bulan Oktober Bank BRI Syariah KCP Mojosari Mojokerto mengalami kenaikan peringkat lagi, yaitu ke-7. Kenaikan maupun penurunan peringkat tersebut dapat disebabkan oleh produktivitas kerja yang menurun atau meningkat. karena alasan itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut, sesuai dengan latar belakang permasalahan yang akan diteliti.

Selain itu alasan peneliti mengambil judul ini karena peneliti sangat tertarik dengan sumber daya manusia yang semakin modern, karena dengan berkembangnya zaman, teknologi juga semakin berkembang dan menjadi lebih canggih. Sumber daya manusia harus mengikuti perkembangan teknologi yang canggih, karena secanggih apapun teknologi apabila sumber daya manusianya tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi maka fungsi teknologi tidak akan digunakan secara maksimal. Sumber daya manusia harus selalu *up to date* untuk mengikuti serta mengimbangi perkembangan teknologi. Dan untuk pengambilan lokasi penelitian, peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan letaknya yang strategis.

Dengan melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, BRI Syariah di Mojokerto mengharapkan produktivitas karyawannya dapat ditingkatkan sehingga dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang jumlahnya terus mengalami peningkatan. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Dampak Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pemberian Fasilitas Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia (Ex BRI Syariah) Mojosari Mojokerto”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dalam penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagaimana proses pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah) Mojosari Mojokerto?
2. Bagaimana peranan fasilitas kerja dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah) Mojosari Mojokerto?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis proses pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah) Mojosari Mojokerto.
2. Untuk menganalisis peranan fasilitas kerja dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (ex BRI Syariah) Mojosari Mojokerto.

D. Batasan Masalah

Dengan melihat latar belakang di atas, maka perlunya pencegahan tentang pembahasan yang terlalu luas, yang di mana peneliti membatasi permasalahannya.

1. Peneliti hanya membahas tentang Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Pemberian Fasilitas Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia Mojokerto.
2. Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, analisis data, dan observasi pada Bank Syariah Indonesia Mojokerto.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan tentang meningkatnya produktivitas kerja karyawan dikarenakan pengembangan sumber daya manusia dan pemberian fasilitas yang lengkap dan memadai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada lembaga keuangan syariah sebagai bahan referensi pertimbangan dan pedoman dalam pengambilan kebijaksanaan yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia dan pemberian fasilitas dalam upaya meningkatkan kerja karyawan.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan IAIN Tulungagung untuk dijadikan referensi yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademis, baik itu dosen ataupun mahasiswa pada

umumnya dan bagi mahasiswa jurusan perbankan syariah pada khususnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, bahan perbandingan, serta referensi bagi peneliti selanjutnya di bidang lembaga keuangan syariah. Terutama yang berminat mengkaji tentang peranan pengembangan sumber daya manusia dan pemberian fasilitas dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan.

F. Penegasan Istilah

1. Konseptual

- a. Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status), di mana jika seseorang melakukan hak atau kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan ialah untuk kepentingan ilmu pengetahuan.¹²
- b. Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggungjawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.¹³
- c. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau kegiatan dapat berupa benda-benda,

¹² Soerjono Suekamto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal.

¹³ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 61

maupun uang atau dengan kata lain fasilitas dapat disamakan dengan sarana dan prasarana.¹⁴

- d. Produktivitas Kerja adalah sikap mental maupun upaya tertentu yang dilakukan seseorang untuk meningkatkan hasil kerja dalam bentuk barang atau jasa sebanyak mungkin dengan menggunakan sumber-sumber daya yang tersedia pada suatu periode tertentu.¹⁵

2. Operasional

Peranan pengembangan sumber daya manusia dan pemberian fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peranan kedua variabel independen yaitu sumber daya manusia dan fasilitas terhadap variabel dependen yaitu produktivitas kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Mojosari Mojokerto.

Secara operasional yang dimaksud dari peranan pengembangan sumber daya manusia dan pemberian fasilitas dalam upaya peningkatan produktivitas kerja karyawan adalah sejauh mana pihak Bank Syariah Indonesia Mojosari Mojokerto menilai produktivitas kerja yang dimiliki karyawan jika didasarkan pada pengembangan sumber daya manusia dan pemberian fasilitas dalam perusahaan.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

¹⁴ Sarintan Efratani Damanik, *Pemberdayaan Masyarakat Desa Sekitar Kawasan Hutan*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), hal. 117

¹⁵ Sisca, et. all., *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 58

Untuk lebih terarah dalam pembahasan ini, penulis memuat sistematika penulisan, adapun penulisan sistematika dibagi dalam bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Sistematika penulisannya yaitu sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, identifikasi dan batasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Kajian Pustaka

Bab ini memuat uraian tentang teori-teori mengenai tentang produktivitas kerja, sumber daya manusia, dan fasilitas kerja. Teori ini ditujukan guna untuk penjelasan serta bahan pembahasan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif teori yang dirujuk dari pustaka hasil penelitian terdahulu digunakan sebagai penjelasan hasil dari penelitian tersebut.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian

Bab ini berisi uraian tentang paparan data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan hasil analisis data.

Bab V : Pembahasan

Bab ini berisi tentang analisis dengan cara melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada.

Bab VI : Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan-kesimpulan dari serangkaian pembahasan, saran, dan kata penutup.