

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Desember 2019 di Wuhan, Tiongkok, menyebar penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan yang biasa disebut covid-19. Virus ini sangat cepat sekali menyebar. *World Health Organization* (WHO) mengungkapkan bahwa covid-19 sebagai *global pandemic* tanggal 11 Maret 2020. Dengan melihat kondisi tersebut pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 12 tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) sebagai bencana nasional dengan melihat dampak yang diakibatkan yaitu jumlah korban yang terus meningkat serta dampak pada aspek sosial ekonomi secara luas di Indonesia.² Di Indonesia kasus pertama covid-19 diumumkan pada 2 maret 2020 terkonfirmasi positif covid-19 pada dua warga Depok, Jawa Barat. Berawal dari suatu acara di Jakarta dimana penderita kontak langsung dengan seorang warga negara asing (WNA) asal Jepang yang tinggal di Malaysia. Setelah pertemuan tersebut penderita mengeluhkan demam, batuk, dan sesak napas.³ Sejak saat itu kasus terkonfirmasi positif covid-19 di Indonesia semakin meningkat. Data kasus terkonfirmasi positif covid-19 di Indonesia dapat dilihat pada gambar berikut ini :

² Keputusan Presiden Nomor 12 tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) sebagai Bencana Nasional

³ Yuliana, *Corona Virus Diseases (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur*, *Jurnal Wellnes and Healty Magazine*, Vol. 2, No. 1, February 2020, hlm. 187

Gambar 1.1

Jumlah Kasus Covid-19 di Indonesia



Sumber : Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Per 31 Agustus 2021
pukul 12.00 WIB

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kasus terkonfirmasi positif covid-19 di Indonesia mencapai 4.089.801 jiwa per 31 Agustus 2021 pukul 12.00 WIB. Untuk itu pemerintah Indonesia mengambil kebijakan preventif yang mulai diterapkan di masyarakat sebagai upaya pencegahan dan penularan covid-19 melalui beberapa peraturan diantaranya pembatasan sosial atau *social distancing*, pengaturan jarak fisik atau *physical distancing*, serta karantina wilayah atau *lockdown*, baik skala penuh atau terbatas.⁴

Adanya pandemi ini memberikan tantangan terhadap dunia bisnis, termasuk industri jasa keuangan perbankan tak terkecuali bank syariah.⁵ Memasarkan produk perbankan pada masa pandemi covid-19 ini tidaklah

⁴ Kresna A. dan Ahyar J., Pengaruh Physical Distancing dan Social Distancing Terhadap Kesehatan dalam Pendekatan Linguistik, Jurnal *Syntax Transform*, Vol. 1, No. 4, 2020, hlm. 14-19

⁵ Mardhiyaturrositaningsih & M. Syarkqim M, Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Perbankan Syariah : Analisis Komparatif, *Point*, Vol. 2, No. 1, Juni 2020, hlm. 2

mudah. Menurut Philip Kotler pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.⁶

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani bauran pemasaran merupakan alat bagi pemasar yang terdiri dari berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses. Bauran pemasaran pada produk barang yang kita kenal selama ini berbeda untuk jasa, bauran produk barang mencakup 4P yaitu *product*, *price*, *place*, dan *promotion*. Sedangkan untuk produk jasa ditambahkan tiga unsur lagi yaitu *people*, *process*, dan *customer service*.⁷

Terdapat beberapa strategi yang dapat dilakukan bank syariah pada masa covid-19 ini yaitu 1) bank mengelola mitigasi risiko dengan tepat, yakni bank mempunyai peta navigasi baru dan mengelola mitigasi risiko dengan tepat untuk dapat menghadapi krisis yang ada. 2) bank fokus pada industri yang prospek untuk dibiayai, yakni bank memilih sektor usaha yang eksis dan berkembang ditengah merebaknya wabah covid-19. 3) digital banking, yakni layanan produk dan jasa dikonversi menjadi digital banking agar nasabah dapat bertransaksi dengan aman tanpa takut terinfeksi virus covid-19. 4) inovasi dan kreatifitas bank, yakni adanya wabah covid-19 ini membuat bank dituntut untuk selalu berinovasi dan mengembangkan produknya. 5) penggunaan *tools* zoom untuk *on the spot*, yakni ketika pemerintah menetapkan kebijakan

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 1996), hlm. 5

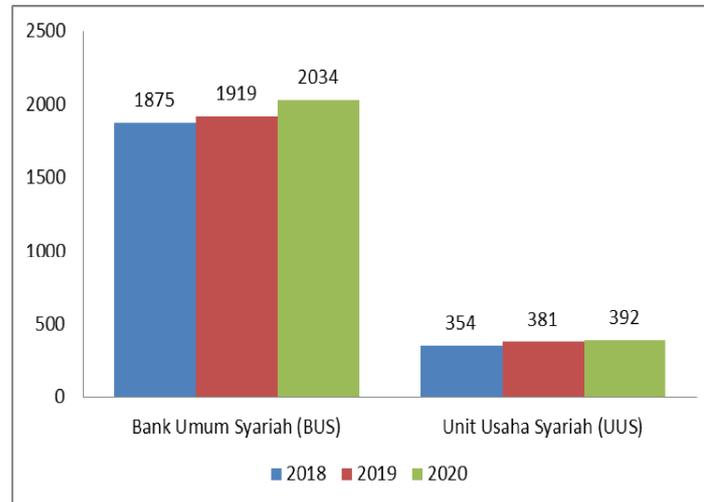
⁷ Lupiyoadi Rambat dan Hamdani A., *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 70

physical distancing dan *lockdown*, maka harapannya respon bank adalah dengan memberlakukan verifikasi melalui video call atau zoom. 6) pendampingan dan konsultasi bisnis. 7) program CSR bank melalui pendidikan dan pelatihan online bagi pelaku UMKM.

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai islam.⁸ Bank syariah mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai badan usaha dan badan sosial. Sebagai badan usaha, bank syariah mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai badan sosial, bank syariah mempunyai fungsi sebagai pengelola dana sosial untuk penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS).⁹ Bank syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat, dimana semakin lama masyarakat Indonesia mulai menyadari akan haramnya riba dalam bank konvensional dan mulai berpindah pada bank syariah yang lebih menekankan pada sistem bagi hasil dan prinsip-prinsip syariah. Data perkembangan bank syariah dapat dilihat pada tabel berikut ini :

⁸ Ascarya & Diana Yumanita, *Bank Syariah : Gambaran Umum*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan, 2005), hlm. 4

⁹ *Ibid.*, hlm. 13-14

Gambar 1.2**Perkembangan Bank Syariah di Indonesia**

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan, Januari 2021

Perkembangan bank umum syariah dan unit usaha syariah di Indonesia tiap tahun mengalami peningkatan. Kantor BUS tahun 2018 1.875 dan UUS 354, tahun 2019 BUS 1.919 dan UUS 381, tahun 2020 BUS 2.034 dan UUS 392. Total kantor BUS dan UUS ditahun 2018 sebesar 2.229, tahun 2019 sebesar 2.300, dan di tahun 2020 sebesar 2.426.

Berkembangnya bank syariah diikuti pula dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi. Bank syariah memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk memberikan efektifitas dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Seperti halnya saat pandemi peningkatan kualitas pelayanan jasa perbankan sangatlah dinantikan nasabah. Perbankan menginovasikan dan memasarkan *e-banking* sebagai salah satu sarana pelayanan transaksi yang bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Salah satu produk pelayanan transaksi *e-banking* yang sangat digemari masyarakat adalah

mobile banking.

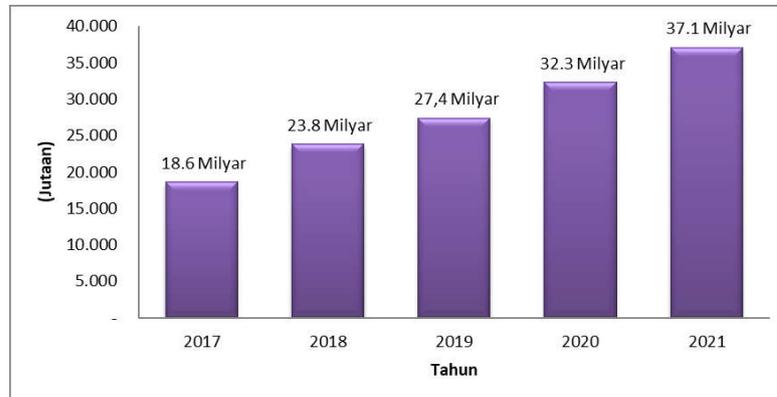
Mobile banking merupakan layanan yang menggunakan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. *Mobile banking* atau biasa disebut *M-banking* merupakan sebuah layanan perbankan untuk memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti mengecek saldo, transfer antar bank, membayar tagihan listrik hingga membayar zakat dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler.

Perkembangan *mobile banking* pada beberapa tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), Dirjen Ramli menyatakan bahwa transformasi digital telah terjadi di Indonesia selama pandemic covid-19. Hal ini menyebabkan penggunaan internet meningkat karena hampir semua kegiatan berbasis online seperti *work from home*, sekolah daring, online shop dan juga penggunaan layanan keuangan online (*fintech* / *M-banking*). Survei yang dilakukan APJII menunjukkan peningkatan penggunaan internet sebesar 64,8% dari tahun 2018 hingga 2020. Selanjutnya perkembangan positif *fintech* dimasa pandemi terlihat dari data AppAnnie yang mencatat pengguna aktif bulanan *fintech* di Indonesia meningkat 44% pada kuartal III di tahun 2020.¹⁰

¹⁰ Laela Susdiani dan Dian Rani Yolanda, Analisis Faktor Determinan Minat Penggunaan Kembali Fintech Sebagai Sarana Pendukung Program Physical Distancing Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Padang Dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) dan Technology Acceptance Model (TAM), *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 9, No. 2, Juni 2021, hlm. 165

Gambar 1.3

Data Pertumbuhan Transaksi Fintech Di Indonesia 2015-2021



Sumber : data yang telah diolah dengan SPSS 16.0, 2021

Penggunaan *fintech* diduga mengalami peningkatan selama pandemi covid-19 berlangsung dikarenakan penggunaan *fintech* minim interaksi fisik sehingga hal ini sangat mendukung program *physical distancing* dan *lockdown* untuk mencegah penyebaran covid-19 lebih luas lagi.

Salah satu perbankan syariah yang telah mengeluarkan produk jasa ini adalah Bank Syariah Mandiri. Alasan dipilihnya Bank Syariah Mandiri sebagai obyek dalam penelitian ini adalah karena Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang memiliki pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Serta layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri telah bersaing dengan bank konvensional lainnya. Layanan elektronik Bank Syariah Mandiri memiliki banyak sekali fitur yang menarik dan juga memiliki jangkauan yang luas, sehingga banyak yang tertarik untuk menggunakannya. Kelebihan lain yang dimiliki bank syariah mandiri yaitu dapat bekerja sama dengan beberapa *merchant* dan juga *remittance*. Alasan lain mengapa Bank Syariah Mandiri di

pilih menjadi obyek penelitian karena telah mendapatkan banyak sekali penghargaan. Bank Syariah Mandiri telah mendapat penghargaan dari Majalah Tempo Media Group bekerjasama dengan *Frontier Consulting Group* pada 10 Juni 2015 yang berisi penghargaan atas pengukuran *Quality* yaitu perhatian tinggi terhadap konsumen, produk dan jasa berkualitas tinggi, perusahaan yang dapat dipercaya dan perusahaan yang inovatif. Aplikasi mobile banking Bank Syariah Mandiri telah mendapatkan penghargaan TOP INNOVATION CHOICE AWARD 2020 dari Trans N Co Indonesia & Infobrand dengan kategori Aplikasi *Mobile Banking* Syariah dengan fitur *mobile keyboard* yang bisa diaplikasikan langsung di *smartphone* pengguna.¹¹

Gambar 1.4

Tingkat Perkembangan Transaksi Digital

Bank Syariah Mandiri



Sumber: Data Sekunder dari Internet

¹¹ <https://www.mandirisyahiah.co.id/tentang-kami/penghargaan>, diakses pada tanggal 7 Oktober 2020

Berdasarkan gambar selama periode semester I tahun 2020 Bank Syariah Mandiri telah berhasil mencatatkan dirinya sebagai bank yang memiliki kinerja yang bagus dan memiliki pertumbuhan yang positif. Hingga Juni 2020, pengguna mandiri syariah *mobile* mencapai 1,2 juta pengguna naik 93,89% *year on year* dengan jumlah transaksi melonjak hingga 19,49 juta transaksi. Termasuk transaksi pembukaan rekening online (*burekol*), inovasi pembukaan rekening online pertama yang dimiliki bank syariah di Indonesia ini mencatat kenaikan yang sangat signifikan yaitu mencapai 18.000 pembukaan rekening per bulan.

Berdasarkan uraian diatas serta mengingat selama pandemi covid-19 terjadi peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile*, untuk itu pada penelitian ini peneliti mengambil judul “**Analisis Pengaruh Covid-19, Physical Distancing, dan Lockdown Terhadap Peningkatan Pengguna Aplikasi Mandiri Syariah Mobile Pada Ex Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung**”.

B. Identifikasi Masalah

Setiap lembaga keuangan syariah pastinya tidak luput dari permasalahan yang dihadapi dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukannya. Maka dari itu peneliti akan mengidentifikasi masalah-masalah yang umum dihadapi oleh Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yaitu antara lain:

1. Tingkat pengetahuan nasabah terhadap bank syariah sudah mulai tinggi akan tetapi tidak dipungkiri masih cukup banyak juga yang belum mengenal

bank syariah terutama Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Dikarenakan nasabah lebih mengenal Bank Mandiri Konvensional.

2. Beberapa nasabah membuka produk tabungan dan memutuskan menjadi nasabah di bank karena faktor pengaruh atau sekedar ikut-ikutan dari sahabat, keluarga, dan teman kerja atau teman sekolah tanpa mengetahui perbedaan bank syariah dan bank konvensional.
3. Kurangnya pengetahuan nasabah tentang teknologi *e-banking* sehingga mereka tidak menggunakan aplikasi mandiri syariah *mobile*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah covid-19 berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?
2. Apakah *physical distancing* berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?
3. Apakah *lockdown* berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?
4. Apakah covid-19, *physical distancing*, dan *lockdown* berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara covid-19 terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara *physical distancing* terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh yang signifikan antara *lockdown* terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh yang simultan antara covid-19, *physical distancing*, dan *lockdown* terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi alat untuk mengembangkan ilmu ekonomi atau ilmu teknologi informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile* meliputi faktor

covid-19, *physical distancing*, dan *lockdown*.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Manfaat bagi peneliti

Sebagai sarana dalam menuangkan pemikiran kedalam bentuk tulisan dan mengasah kemampuan peneliti dalam menjawab permasalahan nyata dalam kehidupan sehari-hari, terutama yang terkait dengan covid-19, *physical distancing*, dan *lockdown* terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile*.

b. Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang mendalam kepada masyarakat tentang mandiri syariah mobile sehingga dapat menimbulkan minat menggunakan aplikasi mandiri syariah *mobile*.

c. Manfaat bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dibidang ekonomi khususnya untuk mahasiswa FEBI agar dapat lebih mendalami teori yang diperoleh selama menempuh perkuliahan dan teori praktek dilapangan.

d. Manfaat bagi peneliti lanjutan

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam rangka pemenuhan informasi dan referensi atau sebagai bahan masukan yang dapat dipergunakan oleh pihak-pihak yang terkait dalam bidang perbankan khususnya perbankan syariah.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada studi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini berfokus pada pengaruh covid-19, *physical distancing*, dan *lockdown* terhadap peningkatan pengguna aplikasi mandiri syariah *mobile*. Dalam penelitian ini bertolak ukur pada kenyamanan, kemudahan, perkembangan, dan keamanan yang dirasakan nasabah dalam menggunakan aplikasi mandiri syariah *mobile* saat pandemi covid-19.
2. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah mandiri yang menggunakan aplikasi mandiri syariah *mobile*.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Covid-19, *Physical Distancing*, dan *Lockdown* Terhadap Peningkatan Pengguna Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* Pada Ex Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung” adalah sebagai berikut :

- a. Covid-19 menurut *World Health Organization* (WHO) adalah suatu penyakit yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan.

Virus ini tidak diketahui penyebabnya. Awal mula muncul di Wuhan, Tiongkok, Desember 2019.¹²

- b. *Physical distancing* adalah upaya yang dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona di masyarakat. Secara sederhana physical distancing adalah menjaga jarak lebih dari 1 meter dengan siapapun, dengan kata lain tidak berdekatan atau tidak berkumpul.¹³
- c. *Lockdown* adalah penerapan karantina terhadap suatu daerah atau wilayah tertentu dalam rangka mencegah perpindahan orang, baik masuk maupun keluar wilayah tersebut, untuk tujuan tertentu yang mendesak.¹⁴
- d. Peningkatan secara epistemologi adalah menaikkan derajat taraf dan sebagainya mempertinggi memperhebat produksi dan sebagainya.¹⁵
- e. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pengguna memiliki arti proses, cara perbuatan memakai sesuatu, atau pemakaian.¹⁶
- f. *Mobile banking* adalah sistem layanan dari lembaga keuangan atau bank yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler untuk sebuah transaksi seperti transfer, pembayaran dan pembelian.¹⁷

2. Secara Operasional

Penegasan operasional merupakan tindakan yang perlu mengukur variabel penelitian yang terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X)

¹² <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/>, diakses pada 6 Oktober 2020

¹³ <https://www.covid19.go.id/tanya-jawab>, diakses pada 8 Oktober 2020

¹⁴ https://www.id.m.wikipedia.org/wiki/karantina_wilayah, diakses pada 7 Oktober 2020

¹⁵ Peter Salim dan Yeni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern Press, 1995), hlm. 160

¹⁶ Depdiknas RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 852

¹⁷ Muhammad Fahrul Khuzaini, *Pengaruh Pengetahuan, Teknologi Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung*, Skripsi, IAIN Tulungagung, 2019, hlm. 15

dan variabel terikat (Y). Melalui Covid-19 (X1), *Physical distancing* (X2), dan *Lockdown* (X3) diduga ke tiga variabel X tersebut berpengaruh terhadap variabel Y yaitu Peningkatan Pengguna Aplikasi Mandiri Syariah *Mobile* pada Ex Bank Syariah Mandiri Cabang Tulungagung.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat menyampaikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka disusun sistematika skripsi untuk memudahkan pembahasan, maka sistematika penulisan sebagai berikut:

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian utama (inti) yang terdiri dari enam bab yang masing-masing terdiri dari :

Bab I : Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini akan menguraikan beberapa unsur yang terdiri dari: latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup batasan masalah, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini menguraikan beberapa konsep dan anggapan tentang teori dari variabel-variabel penelitian yang meliputi: pengertian bauran pemasaran, pengertian covid-19, pengertian *physical distancing*, pengertian *lockdown*, pengertian peningkatan,

pengertian pengguna, pengertian *mobile banking*, penelitian terdahulu, kerangka konseptual / kerangka berfikir penelitian, hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai rancangan penelitian, yang terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Penelitian

Pada bab ini memuat deskripsi singkat mengenai hasil penelitian, yang terdiri dari: hasil penelitian berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V : Pembahasan

Pada bab ini membahas tentang temuan-temuan penelitian yang di telah di bahas pada hasil penelitian.

Bab VI : Penutup

Pada bab ini dikemukakan mengenai kesimpulan yang merupakan hasil dari pembahasan, dan juga berisikan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan.

Pada bagian akhir memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.