

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan tentu menginginkan usahanya berkembang dengan baik sehingga tidak tenggelam dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Begitu pula dalam dunia perbankan, khususnya lembaga keuangan syariah yang perkembangannya semakin pesat dan sudah tidak diragukan lagi. Salah satunya adalah *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Secara *harfiyah/lughowi baitul mal* berarti rumah dana dan *baitut tamwil* berarti rumah usaha.¹ Dimana *baitul mal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus *mentasyaruf* kan dana sosial. Sedangkan *baitut tanwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba. BMT merupakan bentuk lembaga keuangan yang memberikan pelayanan kepada nasabah dengan bebas riba (*interest*). Meskipun menerapkan sistem bebas riba, namun dalam praktiknya BMT tidak dapat terlepas dari tujuan setiap perusahaan yaitu profit. Dengan profit yang diperoleh, pertumbuhan perusahaan maupun kesejahteraan para tenaga kerjanya dapat terciptakan. Sebagai lembaga komersil yang berorientasi pada profit, BMT terus berupaya meningkatkan profit melalui berbagai macam cara. Salah satunya dengan menciptakan dan mempertahankan kepuasan serta loyalitas anggota, karena tidak ada lembaga keuangan yang mampu bertahan dalam jangka panjang

¹Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT), (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm .126

tanpa adanya kepuasan dan loyalitas dari anggota.

Dalam dunia bisnis dan pemasaran, kesetiaan atau loyalitas pelanggan merupakan “pusat laba” perusahaan, yang bukan hanya memusatkan pada kepuasan pelanggan. Karena pemasaran sudah menjadi peran *value*, dan persaingan industri sudah menjadi persaingan *value*, maka pada perusahaan tidak cukup semata-mata mengandalkan kepuasan pelanggan. Tidak ada jaminan jika pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, namun kepuasan telah menjadi komoditas dan proses, bukan hasil akhir. Tujuan akhir dari manajemen pemasaran adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan telah menjadi *moving target* dari setiap *Marketing Company* yang harus terus di kejar agar tetap kompetitif. Hal yang paling penting adalah kualitas dari keuntungan, bukan hanya kuantitas dari keuangan.² Ketika kualitas dari keuntungan yang diperoleh melalui loyalitas anggota dalam suatu lembaga keuangan syariah dapat dicapai maka kuantitas dari keuntungan yang berupa profit perusahaan juga dapat dicapai, namun sebaliknya apabila perusahaan hanya mementingkan kuantitas dari keuangan atau hanya mementingkan profit tanpa memperhatikan loyalitas anggota maka dapat dipastikan perusahaan tersebut tidak akan bertahan lama. *Customer loyal* merupakan *invisible advocate* bagi kita. Mereka akan berupaya membela produk kita dan secara sukarela akan selalu berusaha merekomendasikan kepada orang lain. Secara otomatis *word of mouth* akan bekerja. Ini artinya mereka merupakan marketing di luar perusahaan yang akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

²Hermawan Kartajaya, *MarkPlus on Strategy*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)., hlm. 43

Dalam membangun loyalitas anggota, diperlukan suatu pengawasan, evaluasi dan audit kinerja karyawan yang berhubungan langsung dengan anggota BMT. Monitoring atau pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Sumber daya pengawasan yang dimiliki oleh BMT harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang kita miliki dan yang ada dipasaran tenaga kerja, kemampuan individual setiap sumber daya manusia dalam organisasi.³Pengawasan kinerja karyawan sangatlah penting untuk menghindari pelayanan yang tidak memuaskan terhadap anggota sehingga dapat berakibat fatal terhadap loyalitas anggota. Ketika anggota mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan tentu dapat merusak kepercayaannya dan loyalitasnya terhadap lembaga keuangan tersebut, dan kemungkinan anggota tersebut beralih ke lembaga keuangan lain yang memberikan kinerja dan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.

Tahap berikutnya adalah evaluasi kinerja. Evaluasi kinerja adalah sistem penilaian periodik atas nilai seorang individu karyawan bagi organisasinya, dilakukan oleh atasannya atau seseorang yang berada dalam posisi untuk mengamati/menilai prestasi kerjanya.⁴Untuk mengevaluasi diperlukan suatu strategi informasi. Oleh karena itu manajemen memerlukan sistem informasi manajemen yang efektif agar dapat dengan jujur, secara

³Kolonel Kal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3*, (Yogyakarta : BPFE, 1987), hlm. 216

⁴Ahmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System)*, cet ke-6 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 12

lengkap, dan tepat waktu melaporkan hasil-hasil yang dicapai strategi.⁵ Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dan juga untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai. Hasil evaluasi kinerja karyawan bermanfaat untuk meningkatkan kepuasan kerja baik terhadap karyawan dari para manajer maupun dari para karyawan yang secara tidak langsung akan berdampak kepada kepuasan dan loyalitas anggota BMT.

Kemudian audit kinerja, yaitu pemeriksaan secara objektif dan sistematis terhadap berbagai macam bukti, untuk dapat melakukan penilaian secara independen atas kinerja entitas atau program/kegiatan yang diaudit.⁶ audit kinerja merupakan bagian dari usaha lembaga keuangan syariah dalam mengembangkan kinerja karyawannya demi tercapainya loyalitas anggota yang merupakan pencapaian akhir suatu perusahaan agar dapat memperoleh keuntungan maksimal. Audit kinerja karyawan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan loyalitas anggota BMT.

Pada lembaga keuangan syariah untuk melakukan pengawasan, evaluasi dan audit kinerja yang dilaksanakan oleh anggota DPS yang mempunyai tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya terhadap pengawasan aspek syariah memiliki peran yang penting untuk menjaga dan mengawasi

⁵R.A Supriyono, *Manajemen Strategi Dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta : BPFE, 1998), hlm. 407

⁶I Gusti Agung Rai, *Audit Kinerja pada Sektor Publik*, (Jakarta: Penerbit Salemba, 2008), hlm. 17

agar BMT Berkah senantiasa dapat terpelihara dan dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dewan Pengawasan Syariah (DPS) ini adalah suatu keharusan mutlak ada dimana yang membedakan bank konvensional dengan bank syariah seperti BMT, yaitu dengan adanya peran penting Dewan Pengawas Syariah(DPS) dalam mengawasi, baik dari segi operasional atau mekanisme, produk dan jasa yang dikeluarkan oleh pihak bank. Ketentuan tersebut telah jelas tertuang dalam beberapa peraturan pemerintah, seperti peraturan pemerintah No.72 tahun 1992, keputusan DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia) Nomor: 03 tahun 2000 tentang petunjuk pelaksanaan penetapan Anggota Dewan Pengawas Syariah, UU No 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah Bab V bagian tiga dan yang terakhir adalah surat keputusan dari Bank Indonesia No. 32/34/1999.

Pada BMT Berkah Trenggalek terdapat program kerja pengawas tiap tahunnya. Dimana pengawas sebagai perangkat organisasi, memiliki arti dan fungsi yang sangat penting. Meliputi seluruh bidang pokok kegiatan, seperti bidang organisasi, bidang usaha, bidang administrasi dan bidang keuangan. Pada BMT Berkah Trenggalek mengalami peningkatan dalam pengawasan, evaluasi dan audit kinerja pada karyawan dari tahun ketahun, dengan bukti adanya pencapaian target yang sudah ditetapkan. Berdasarkan Hasil Analisis Pemeriksaan Pengawas BMT Berkah menjelaskan bahwa BMT Berkah terus mengalami peningkatan dalam berbagai bidang pengawasan yang terbukti dari beberapa program kerja pengawas BMT Berkah, seperti data di bawah ini:

Tabel 1.1 Program Kerja Pengawas BMT Berkah Tahun 2015

| NO. | SUB BIDANG | TUJUAN | KEGIATAN | SASARAN | JADWAL | KET |
|-----|----------------------|---|---|------------------------------------|-----------------|-----|
| 1 | Pengawasan | Terciptanya efektivitas dan efisiensi | Rapat Pengawas | BMT Berkah | 1 kali/bulan | |
| | | Peeninjauan terhadap program pengurus | Pemeriksaan Kas | Pengurus/pengelola | 1 kali/bulan | |
| | | | Pembuatan Laporan Triwulan | Pengurus/Pengelola | 1 kali/ 3 bulan | |
| | | | Pembuatan Laporan Akhir tahun | Pengurus/pengelola | Akhir tahun | |
| 2. | Pembinaan Organisasi | Terciptanya komunikasi timbal balik | Menghadiri rapat pengurus dan lain-lain | Rapatpengurus | 1kali/bulan | |
| | | Terciptanya tertib organisasi | Pemeriksaan aktivitas kerja pengelola | pengelola | 1kali/bulan | |
| | | Meningkatkan peran organisasi | Pengumpulan bahan di lapangan | Organisasi lembaga | insidental | |
| 3. | Pendidikan | Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta profesionalitas | Membantu pengurus | pengurus/pengawasan/ggotapengelola | 1 kali / 2 th | |

Sumber: Buku RAT BMT Berkah.⁷

Dalam laporan realisasi program kerja BMT mencapai target yaitu:

⁷BMT Berkah, Laporan Pertanggungjawaban Pengawas Rapat Anggota Tahunan 2015, (Trenggalek: RAT BMT Berkah, 2015), hal. 8

meningkatkan sinergi kerjasama yang baik antara pengelola, pengurus, dan pengawas serta nasabah, menyelenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) tutup buku tahun. Pada bidang administrasi sasaran strategi yang mencapai target yaitu: meningkatkan data kearsipansurat-surat maupun surat keluar dan arsip keluar masuk keuangan, meningkatkan administrasi komputerisasi dan melengkapi berbagai instrument yang dibutuhkan oleh BMT. Pada bidang permodalan sasaran strategi yang mencapai target yaitu: menertibkan simpanan pokok dan simpanan wajib dari anggota, menampung simpanan/tabungan dari anggota dan meningkatkan modal sendiri dari hasil pendapatan dalam setiap tahun. Pada bidang usaha sasaran strategi yang mencapai target yaitu: meningkatkan pelayanan keuangan berdasarkan syariah, mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak antara lain dengan sesame BMT, PINBUK, BMM, BPD, JATIM dan BMI. Pada bidang sarana dan prasarana sasaran strategi yang mencapai target yaitu: pemeliharaan sarana dan prasarana yang sudah ada.

Dalam penelitian ini dipilih BMT Berkah Trenggalek yang merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang terus berupaya menunjukkan eksistensinya di Kabupaten Trenggalek. BMT Berkah Trenggalek merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air yang berada di Jl. Dewi Sartika 49 Trenggalek. BMT Berkah beroperasi sejak 21 Juli 1997 dan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah islam, yakni sistem bagi hasil/tanpa bunga. Perkembangan BMT Berkah cukup pesat beberapa tahun belakangan. Seperti terdapat dalam

tabel di bawah ini, dapat dijelaskan perkembangan jumlah anggota selama tiga tahun kebelakang.

Tabel 1.2 Jumlah Anggota Bmt Berkah Tahun 2013-2015

| URAIAN | JUMLAH ANGGOTA | | |
|-----------------------|------------------|------------------|------------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 |
| Anggota Pendiri | 37 orang | 37 orang | 37 orang |
| Calon Anggota | 13 orang | 20 orang | 20 orang |
| Anggota Pembiayaan | 418 orang | 422 orang | 435 orang |
| JUMLAH | 468 orang | 479 orang | 492 orang |

Sumber : Buku RAT BMT BERKAH Tahun 2013-2015

Pada tabel diatas terlihat jumlah anggota BMT Berkah mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2015 jumlah anggota BMT Berkah sejumlah 492 orang.

Perkembangan BMT Berkah juga dapat dilihat dari jumlah asset yang dimiliki yang dari tahun ke tahun terus mengalami kenaikan yang signifikan. Berikut merupakan data jumlah asset yang dimiliki oleh BMT Berkah.

Tabel 1.3 Data Asset BMT BERKAH Tahun 2013-2015

| URAIAN | JUMLAH ASSET | | |
|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | 2013 | 2014 | 2015 |
| Modal Sendiri | 370.227.011 | 521.968.817 | 690.457.839 |
| Modal Dari Luar | 861.607.337 | 890.133.318 | 1.077.977.318 |
| JUMLAH | 1.231.834.348 | 1.412.102.135 | 1.768.453.157 |

Sumber : Buku RAT BMT BERKAH Tahun 2013-2015

Pada tabel diatas dari tahun 2013-2015 asset BMT Berkah selalu

mengalami peningkatan. Dapat diketahui bahwasanya pada tahun 2013 jumlah asset sebesar Rp. 829.205.171, dan pada tahun 2015 telah mengalami peningkatan dengan jumlah asset sebesar 1.768.453.157. Data diatas memperkuat peneliti untuk melakukan penelitian di BMT Berkah terkait loyaitas anggotanya.

Metode pengumpulan data dengan penyebaran anket. Anket akan di sebar ke sejumlah anggota BMT Berkah. Sample diambil 10% dari populasi yaitu 50 anggota dari 560 anggota.

Berdasarkan uraian diatas, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengawasan, Evaluasi dan Audit Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek”**

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian Penelitian

Wilayah Kajian Penelitian dalam skripsi ini adalah kinerja karyawan BMT Berkah Trenggalek khususnya tentang Pengaruh Pengawasan, Evaluasi dan Audit Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek.

b. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode angket.

c. Jenis masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh

mana Pengaruh Pengawasan, Evaluasi dan Audit Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek. .

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas, maka penulis memberikan pembatasan masalah. Dalam hal ini, penulis hanya membatasi pada Pengaruh Pengawasan, Evaluasi dan Audit Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek.

C. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh pengawasan kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota pada BMT Berkah Trenggalek?
2. Adakah pengaruh evaluasi kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek?
3. Adakah pengaruh audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek?
4. Adakah pengaruh pengawasan, evaluasi dan audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah?

D. Tujuan penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengawasan kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh evaluasi kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BMT Berkah Trenggalek.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengawasan, evaluasi dan audit kinerja anggota terhadap loyalitas anggota BMT Berkah.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan proporsi atau hubungan antara dua atau lebih konsep atau variable (generalisasi konsep) yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian empiris.⁸ Berdasarkan penelitian terdahulu dan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **H₀** : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pengawasan kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.
2. **H₁** : Ada pengaruh yang signifikan antara pengawasan kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.
3. **H₀** : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara evaluasi kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.
4. **H₂** : Ada pengaruh yang signifikan antara evaluasi kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.

⁸Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal 46

5. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.
6. H_3 : Ada pengaruh yang signifikan antara audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.
7. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pengawasan, evaluasi, dan audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.
8. H_4 : Ada pengaruh yang signifikan antara pengawasan, evaluasi, dan audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat menambah wacana keilmuan di bidang perbankan syariah khususnya berkaitan dengan pengawasan, evaluasi, dan audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga (BMT)

Memberikan informasi bagi pihak pengelola Perbankan Syari'ah/Lembaga Keuangan Syari'ah dalam usahanya meningkatkan kualitas kinerjanya dalam usaha mensosialisasikan BMT kepada masyarakat, serta dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

b. Bagi pihak lain

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam dunia bisnis mikro ekonomi syari'ah dan masyarakat luas juga dapat mengetahui adanya suatu lembaga keuangan yang bisa melayani masyarakat khususnya para pedagang kecil dengan sistem syari'ah. Serta sebagai acuan untuk keperluan penelitian yang sejenis pada waktu dan tempat yang berbeda.

c. Bagi anggota

Menambah wawasan bagi anggota mengenai pengawasan, evaluasi, dan audit kinerja karyawan terhadap loyalitas anggota BTM Berkah Trenggalek. Sehingga diharapkan anggota dapat meningkatkan loyalitas anggota

d. Bagi Lembaga Terkait

Memberikan informasi bagi pihak lembaga terkait seperti MUI, DSN, DPS mengenai Lembaga Keuangan Syari'ah khususnya BMT Berkah dalam menjalankan usahanya apakah sudah sesuai dengan prinsip syariah.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis kemukakan pengertian yang ada dalam judul skripsi diatas. Adapun istilah-istilah yang akan penulis kemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

Dalam kamus besar bahasa indonesia:

1. Pengaruh dalam kamus besar Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.⁹
2. Pengawasan dalam kamus besar Indonesia adalah penilikan dan penjagaan. pengawasan adalah hal yang harus dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana.¹⁰
3. Evaluasi dalam kamus besar Indonesia adalah penilaian. Evaluasi kinerja adalah sistem penilaian periodik atas nilai seorang individu karyawan bagi organisasinya, dilakukan oleh atasannya atau seseorang yang berada dalam posisi untuk mengamati/menilai prestasi kerjanya.¹¹
4. Audit kinerja adalah pemeriksaan secara objektif dan sistematis terhadap berbagai macam bukti, untuk dapat melakukan penilaian secara independen atas kinerja entitas atau program/kegiatan yang diaudit.¹²
5. Loyalitas dalam kamus besar Indonesia adalah kepatuhan/kesetiaan. Loyalitas anggota merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya.¹³
6. Anggota dalam kamus besar Indonesia adalah orang (badan) yang menjadi bagian atau masuk dalam suatu golongan (perserikatan, dewan, panitia, dan sebagainya).¹⁴

⁹R.H Widada dan Ick Prayogi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Yogyakarta: PT Benteng Pustaka, 2010), hal. 376

¹⁰R.H Widada dan Ick Prayogi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,...hal. 27

¹¹*Ibid*,.....hal.119

¹²*Ibid*,hal.19

¹³*Ibid*,.....hal. 189

Jadi Penelitian ini menjelaskan bagaimana pengaruh pengawasan, evaluasi, dan audit kinerja terhadap loyalitas anggota di BMT Berkah Trenggalek.

H. Sistematika Pembahasan

- BAB I** Pendahuluan, terdiri dari latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan dan manfaat diadakannya penelitian, kajian kepustakaan, hipotesis, dan sistematika penulisan.
- BAB II** Landasan Teori, membahas tentang penjabaran dasar teori yang digunakan untuk penelitian.
- BAB III** Metodologi Penelitian, terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.
- BAB IV** Hasil penelitian, dalam bab ini berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variable dan uraian tentang hasil pengujian hipotesis.
- BAB V** Pembahasan, dalam bab ini dijelaskan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian, yang didalamnya berisi pembahasan masing-masing rumusan masalah.
- BAB VI** Penutup, dalam bab ini skripsi akan memuat tentang

¹⁴*Ibid*,.....hal. 8

keimpulan dan saran hasil penelitian yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan, yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran.