

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini yaitu *e-money* mandiri *e-toll* yang digunakan penduduk kota Bandung untuk menggunakan fasilitas jalan toll antar kota maupun luar kota.

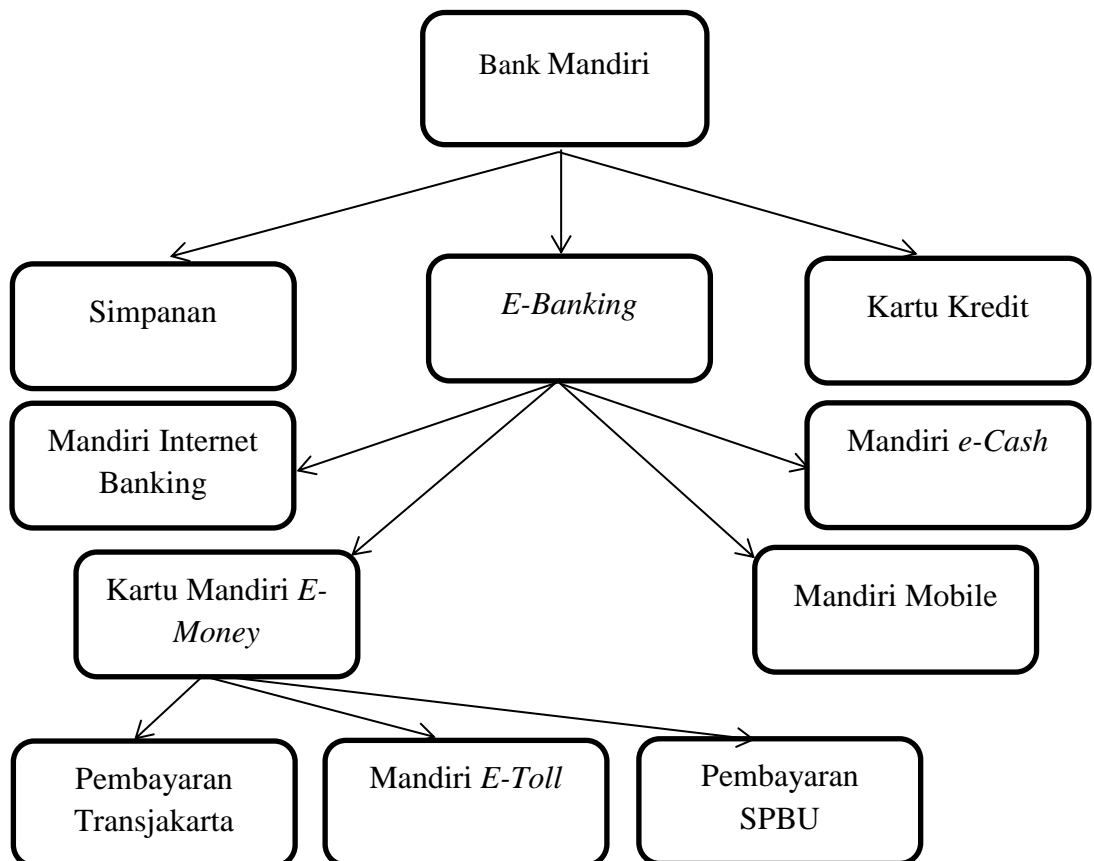
#### **1.1.1 Bank Mandiri**

Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. (Sumber : Bank Mandiri, 2019)

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi menyeluruh di segala bidang, Bank Mandiri berhasil membangun organisasi bank yang solid dan mengimplementasikan *core banking system* baru yang terintegrasi menggantikan *core banking system* dari keempat bank legacy sebelumnya yang saling terpisah. Sejak didirikan, kinerja Bank Mandiri senantiasa mengalami perbaikan terlihat dari laba yang terus meningkat dari Rp1,18 triliun di tahun 2000 hingga mencapai Rp5,3 triliun di tahun 2004. Bank Mandiri melakukan penawaran saham perdana pada 14 Juli 2003 sebesar 20% atau ekuivalen dengan 4 miliar lembar saham.

Produk Bank Mandiri sangat banyak sekali, namun secara garis besar sebenarnya Produk Bank Mandiri dibagi menjadi 3 kategori yaitu: Simpanan, *E- Banking*, Kartu Kredit. Tidak lain semua produk-produk bank Mandiri tersebut dibuat guna untuk memenuhi kebutuhan nasabah Bank Mandiri dan juga untuk memikat calon nasabahnya.( Bank Mandiri ,2019)

Sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia, Mandiri bank yang banyak sekali menawarkan berbagai produk – produk perbankan. Tentu saja setiap produk yang dikeluarkan menawarkan keunggulan masing-masing berikut lampiran tabel gambar 1.1 produk Bank Mandiri:



Gambar 1.1 Produk Bank Mandiri

### 1.1.2 E- Money

Menurut Hidayati (2006: 4) pengertian *e-money* mengacu pada definisi yang dikeluarkan oleh *Bank for International Settlement (BIS)* dalam salah satu publikasinya pada bulan Oktober 1996 mendefinisikan uang elektronik sebagai “*stored value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer’s possession*” (produk *stored-value* atau *prepaid* dimana sejumlah uang disimpan dalam suatu media elektronis yang dimiliki seseorang).

Menurut Adiyanti (2015: 2) uang elektronik adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Biasanya, transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan komputer. Uang elektronik memiliki nilai tersimpan (*stored-value*) atau prabayar (*prepaid*) dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronis yang dimiliki seseorang. Nilai uang dalam *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakan untuk pembayaran.

Pengeluaran *e-money* dilakukan oleh pihak perbankan dan instansi/lembaga selain bank atas perizinan dari Bank Indonesia. Data dari Bank Indonesia per 4 Maret 2019 menyebutkan terdapat 37 penerbit *e-money*, yang terdiri dari 11 bank dan 26 instansi/lembaga selain bank. Penggunaan *e-money* tergolong praktis, fleksibel dan mudah digunakan semua orang. Berdasarkan bentuk fisiknya, *e-money* dapat dibedakan menjadi dua jenis, yakni: *Pre-paid Card* untuk *e-money* berbentuk kartu, serta *e-wallet* yang tersedia dalam aplikasi digital. (Bank Indonesia , 2019)

### 1.1.3 Mandiri *E-Money*

Mandiri *e-money* adalah kartu Prabayar multifungsi yang diterbitkan oleh Bank Mandiri sebagai pengganti uang tunai untuk transaksi pembayaran. Mandiri *e-money*, sebuah kartu disentuh, hadir dalam 3 (tiga) pilihan kartu yang memudahkan transaksi harian Anda. Transaksi Anda menjadi lebih mudah dan praktis, tidak perlu membawa uang tunai dan direpotkan oleh uang kembalian. Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari situs resmi Bank Mandiri, berikut merupakan fitur-fitur dari Mandiri *e-money* : (Bank Mandiri , 2019)

1. Menggunakan teknologi *RFID (Radio Frequency Identification)* yang memungkinkan pemegang kartu melakukan transaksi hanya dengan melakukan tapping (tempel kartu ke reader)
  2. Nilai uang yang tersimpan berupa saldo yang tersimpan pada *chip* kartu
  3. Pada saat transaksi, kartu cukup di-*tap* sampai saldo berkurang sesuai dengan nominal transaksi, tidak diperlukan tanda tangan maupun PIN
  4. Saldo dapat diisi ulang (*top up*) melalui berbagai pilihan *channel* yang tersebar, dengan batas maksimum total nilai isi ulang sebesar Rp.20.000.000,- (Dua Puluh Juta Rupiah) per bulan
  5. Maksimal saldo tersimpan Rp 2.000.000,- (Dua Juta Rupiah) per kartu. Saldo pada kartu tidak diberikan bunga
  6. Kartu dapat dimiliki oleh nasabah maupun non-nasabah Bank Mandiri
  7. Kartu dapat dipindah tangankan sepanjang fisik kartunya berpindah
- Untuk penggunaannya kartu Mandiri *e-money* dapat digunakan untuk transaksi:

1. Pembayaran Tol (Jabodetabek, Bandung, Medan, Palikanci, Semarang, Bali, Surabaya, Makassar)
2. Pembayaran parkir dan TPE (Terminal Parkir Elektronik)
3. Pembayaran kereta (Commuterline, Railink Kualanamu)

4. Pembayaran Transjakarta, Transjogja, Batik Solo Trans
5. Pembayaran di SPBU Pertamina berlogo e-money
6. Belanja di toko retail (Indomaret, Alfa Group)
7. Pembayaran di toko, wahana hiburan dan restoran berlogo *e-money*

(Bank Mandiri , 2019)

#### **1.1.4 Mandiri *E-Toll***

Kartu Mandiri *E-Toll* adalah kartu prabayar *contactless smartcard* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerja sama dengan operator Tol. Saat ini operator tol yang bekerja sama yaitu Jasa Marga, Cipta Marga Nushapala Persada, Marga Mandala Sakti, dan Jalan tol Lingkar Luar Jakarta (JLJ). Fitur-fitur *e-Toll* adalah sebagai pengganti uang cash untuk transaksi pembayaran tol, kartu dapat dipindahkan, saldo terdapat di dalam kartu, dapat diisi ulang, Saldo dapat diisi ulang di berbagai channel Bank Mandiri yang tersebar, dengan maksimum top up Rp20.000.000,- per bulan dan maksimal saldo tersimpan Rp2.000.000,-. Pengisian ulang kartu ini dapat di lakukan di beberapa took seperti Indomaret, Alfamart dan bisa juga secara langsung pada gerbang tol yang dilalui. Manfaat utama pemegang kartu *e-Toll* adalah sebagai pengganti uang tunai. Selain itu *e-toll* dapat memudahkan transaksi pembayaran menjadi lebih cepat dan dapat digunakan untuk transaksi diluar merchant tol seperti Indomaret, SPBU dll. Cara isi ulang *e-Toll* pun sangat mudah yaitu nasabah dapat melakukan transaksi isi ulang melalui EDC Mandiri Prabayar, *e-Banking* (Mandiri SMS, Mandiri *Mobile Banking* dan Mandiri *Internet Banking*) atau secara tunai di cabang Mandiri dan di Indomaret. (Bank Mandiri, 2019)

## Latar belakang penelitian

Indonesia saat ini telah menyentuh proses pengembangan kota dengan diadakannya program *smart city*. Pemerintah Indonesia telah mengarahkan berbagai pimpinan kota-kota besar untuk mengembangkan program tersebut. Penggunaan program *smart city* didukung dengan pembentukan kota yang sustainable (ekonomi, sosial dan lingkungan) . Salah satu elemen *smart city* adalah *smart mobility* yang meliputi bidang transportasi dan ICT (Smart City Final report, 2014).

Teknologi *Smart*, masyarakat dapat me manage waktunya untuk bekerja secara remote. Melakukan rapat melalui perangkat tele conference sehingga hal ini dapat mengurangi lalu lalang masyarakat di jalan raya. Karena itu marilah kita mengatasi kemacetan dengan Teknologi Smart yang efektif dan efisien, mampu mengatasi kemacetan kota-kota besar di Indonesia. Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi dapat mengoordinasi berbagai unsur membentuk konsorsium membuat percontohan *Smart City* di Indonesia. (Rasetyono, 2016)

Gagasan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diresmikan oleh Bank Indonesia bersama Pemerintah (Kemenku, Kemenko Ekonomi, APPSI/Asosiasi Pemerintah Provinsi Seluruh Indonesia dan Pemda DKI) pada tanggal 14 Agustus 2014 yang lalu, merupakan salah satu upaya Bank Indonesia dalam mengembangkan *smart money* di negeri ini. GNNT dicanangkan dengan tujuan untuk mengajak para masyarakat Indonesia agar mulai beralih dari kebiasaan tradisional yang selalu bertransaksi dengan menggunakan uang tunai menjadi sedikit demi sedikit mulai menyadari bahwa bertransaksi dengan menggunakan uang non tunai terasa lebih simple dan menyenangkan. Cara bertransaksi dengan menggunakan uang non tunai bisa bermacam-macam, yaitu mulai dari internet banking, elektronik banking, *automated teller machine (ATM)*,

kartu kredit, kartu debit, ataupun uang elektronik (*e-Money*). (Fouriandi, 2016)

Uang elektronik adalah alat bayar elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di Bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut. (Rivai 2001: 1367)

Menurut data dari Bank Indonesia pertumbuhan dari uang elektronik yang ada di Indonesia selalu meningkat setiap tahunnya dari tahun 2012 – 2019 Februari selama hampir 7 tahun terakhir dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1 Tabel Pertumbuhan uang elektronik**

Periode		Jumlah
2012		20.869.948
2013		36.225.373
2014		35.738.233
2015		34.314.795
2016		51.204.580
2017		90.003.848
2018		167.205.578
2019	Januari	173.825.919
	Februari	173.825.919

*Sumber : Bank Indonesia, 2019*

Dilihat dari tabel diatas yang menunjukkan pertumbuhan pengguna *e-money* yang ada di Indonesia dari tahun 2012 – 2019 Februari. Pertumbuhan pengguna *e-money* semakin banyak yang menggunakannya dan semakin meningkat juga nilai transaksinya. Ditambah lagi dengan penggunaan *e-money* yang dibidang lebih mudah dan efektif dibandingkan dengan menggunakan uang biasa atau menggunakan kartu debit/ATM. Dan dapat dilihat dari tabel yang saya dapat dari situs resmi Bank Indonesia penggunaan *e-money* menunjukkan peningkatan pertumbuhan yang sangat baik setiap tahunnya. (Bank Indonesia, 2019)

Kenaikan pertumbuhan dalam penggunaan *e-money* di Indonesia merupakan salah satu dampak dari adanya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Dengan adanya gerakan ini meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan alat transaksi uang elektronik atau *e-money*. Untuk pelaku bisnis dan pemerintahan juga semakin banyak yang menggunakan fasilitas pembayaran non tunai salah satunya *e-toll*. Dalam gerakan ini terdapat 3 bank pemerintah yang telah mengambil langkah serta menandatangani nota kesepahaman mengenai *integrasi Electronic Data Capture (EDC)*, yaitu Bank Mandiri, BRI dan BNI. (Christiana, 2019)

Bank Indonesia sendiri juga mendorong penyelenggara sistem pembayaran lainnya untuk mengikuti langkah tersebut, demi terwujudnya masyarakat yang menggunakan alat pembayaran non tunai. Hal tersebut diharapkan menjadi cikal bakal penerapan penggunaan *e-money* di Indonesia agar penggunaan uang tunai dapat dikurangi dengan mementingkan efek efisiensi dan ke-efektifan waktu. (Bank Indonesia, 2019)

Bank Mandiri hingga Agustus 2019 mencatatkan volume transaksi kartu *e-money* mencapai Rp10,7 triliun. Angka tersebut diperoleh dari lebih dari 18,7 juta kartu *e-money* Bank Mandiri yang beredar saat ini. Jumlah kartu tersebut menghasilkan transaksi *e-money* lebih dari 774 juta transaksi. Bank Mandiri saat ini telah meluncurkan 12 kartu *e-money* premium peluncuran kartu *e-*



*money* edisi premium ini merupakan salah satu upaya Bank Mandiri dalam memperkuat pangsa kartu transaksi elektronik sekaligus sebagai bentuk kampanye *cashless society* yang dianggunkan pemerintah dan regulator. *SEVP Consumer and Transaction* Bank Mandiri Jasmin mengatakan bahwa Bank Mandiri terus konsisten memperkuat bisnis dalam bidang transaksi di Indonesia. (Fuad, 2019)

Demi mempermudah perjalanan di dalam tol Badan Pengatur Jalan Tol (BPJT) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) menyebut sistem pembayaran elektronik (*e-toll*) telah diterapkan di 91 persen jalan tol di Indonesia hingga 24 Oktober 2017. Data terakhir, di Jabodetabek, itu sudah 98 persen. Kalau di seluruh Indonesia, penerapan *e-toll* sudah 91 persen. data per tanggal 24 Oktober Penerapan elektrifikasi jalan tol 100 persen pada 31 Oktober 2017 dilaksanakan sesuai amanat Presiden dan telah dituangkan dalam regulasi Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tanggal 12 September 2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol. (Badan Pengatur Jalan Tol, 2017)

*E-toll* merupakan tahap awal ke arah pembayaran tol tanpa henti atau *multilane free flow*. Melalui *e-toll*, masyarakat dibiasakan untuk membayar tol secara non tunai melalui kartu pembayaran elektronik. Direktur Pengembangan Sistem Pembayaran Ritel dan Keuangan Inklusif perkembangan jalan tol yang ada di Indonesia sudah menerapkan *e-toll* terhitung sesuai target. seperti di Denpasar dan Bogor Ring Road sudah 100 persen. Sehingga, dengan angka 91 persen hingga pekan ini kami optimistis bahwa pada tanggal 31 Oktober nanti akan mencapai 100 persen. Meskipun demikian, keberhasilan penerapan sistem pembayaran non tunai ditentukan oleh berbagai pihak, terutama masyarakat. Karenanya, ke depan, BI akan terus melakukan sosialisasi dan edukasi terkait sistem pembayaran non tunai demi mewujudkan *cashless society*. Seiring dengan adanya penerapan *e-toll* 100 persen,. (Primadhyta, 2017)

Pembahasan fenomena ini karena dari data Bank Indonesia menunjukkan peningkatan pertumbuhan pengguna *E-money* dan *E Toll* di Indonesia yang menunjukkan peningkatan dan ditambah lagi dengan regulasi Peraturan Menteri PUPR Nomor 16/PRT/M/2017 tanggal 12 September 2017 tentang Transaksi Tol Non Tunai di Jalan Tol nah di sini masyarakat dipaksa harus menggunakan kartu *E-toll* jika ingin menggunakan fasilitas layanan jalan tol di seluruh Indonesia.

Tujuan penulisan dan pembahasan di sini adalah untuk membuktikan apakah Mandiri *E-toll* dapat bersaing dengan kompetitor nya atau tidak dan membahas bagaimana kemampuan konsumen dalam mengenali atau mengingat sebuah merek (*Brand awareness*), kualitas produk (*product quality*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap customer seseorang menentukan harga yang dapat diterima oleh seseorang untuk membeli sebuah barang atau jasa (*perceived value*) pada kartu Mandiri *E-toll*. Maka ditemukan lah judul penulisan skripsi sebagai berikut “Analisis pengaruh *brand awareness*, *product quality* dan *ease of use* terhadap *customer perceived value* pada *e-money* mandiri *e-toll* (studi kasus di kota bandung)”

### **Rumusan Masalah**

Kebutuhan masyarakat modern yang tidak terbatas ruang dan waktu memotivasi setiap wilayah tak terkecuali di Indonesia untuk selalu mengejar kemajuan teknologi di bidang keuangan dan perbankan, Pemerintah menerapkan elektronik asi tol 100% pada Gerbang tol sehingga transaksi menjadi cepat, praktis dan nyaman serta meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pada sistem pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kualitas layanan yang minim, para penyedia layanan harus mampu memenuhi keinginan konsumen. Penerimaan merek oleh konsumen di rasa masih kurang karena masyarakat menggunakan kartu didasari ketersediaan kartu pada GTO (CNN, 2017) dan *E-money* Mandiri dengan *E-toll*-nya terlebih dahulu bekerja sama dengan pihak toll (Kontan, 2017) Permasalahan tersebut mewakili variabel *Brand Awareness*.

Selanjutnya variabel *Product Quality*, *E-money* mandiri *E-toll card* tidak memerlukan pin transaksi sehingga mudah dipindah tangankan, namun jika kartu hilang maka saldo pun hilang. Dan banyak ditemukan produk yang diragukan orisinalitas dan kualitasnya karena sering dijumpai *E-money* yang dijual diluar bank Mandiri dan merchant resmi (Mandiri, 2017). Lalu pelanggan mengeluhkan terpotong nya saldo double dalam sekali transaksi. (Ramadhan, 2018)

*E-toll* sulit digunakan karena alat pembaca kartu tidak peka dalam mendeteksi kartu (Susanto, 2017). Selanjutnya pengecekan saldo sulit karena hanya dapat dilakukan dengan menyimpan bukti setruk terakhir serta menggunakan hp yang dapat men support aplikasi *e-money* info yaitu android dengan perangkat NFC, sehingga manfaat aplikasi belum dapat dirasakan seluruh pengguna secara luas. (Bank Mandiri, 2013)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi *customer perceived value* pada kartu mandiri *e-Toll* terutama yang berkaitan dengan pendapat konsumen akan variabel yang sesuai, dengan menggunakan teknik analisis deskriptif , alasan menggunakan teknik analisis deskriptif karena mampu menganalisis masalah atau masalah yang sulit atau tidak terukur secara numerik dan memiliki potensi untuk menggabungkan penelitian kualitatif dan kuantitatif, dan dibantu dengan *software SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences)* .Dengan teori para ahli dan beberapa variable seperti *brand awareness*, *product quality* dan *ease of use*. Pada dasarnya kartu mandiri *e-Toll* menawarkan banyak fitur dan kegunaan untuk membantu konsumennya dalam bertransaksi di jalan tol. (Saidani, 2018)

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

1. Apakah terdapat pengaruh positif *Brand Awareness* terhadap *customer perceived value E-money Mandiri e-toll card*?
2. Apakah terdapat pengaruh positif *Product Quality* terhadap *customer perceived value E-money Mandiri e-toll card*?
3. Apakah terdapat pengaruh positif *Ease of Use* terhadap *customer perceived value E-money Mandiri e-toll card*?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Mengukur dan menguji adanya pengaruh positif *Brand awareness* terhadap *Customer Perceived Value*.
2. Mengukur dan menguji adanya pengaruh positif *Product Quality* terhadap *Customer Perceived Value*.
3. Mengukur dan menguji adanya pengaruh positif *Ease of Use* terhadap *Customer Perceived Value*

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian maka dalam penelitian ini juga diharapkan menghasilkan output yang bermanfaat dan berguna baik manfaat praktis maupun teori tis bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Secara teori tis, penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan tentang penerapan *brand awareness*, *product quality* dan *ease of use* terhadap *costumer perceived value* yang terdapat dalam kartu e-toll mandiri dan penggunaan masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas *e-toll* yang mempermudah dan mempercepat masyarakat khususnya masyarakat bandung dalam melakukan perjalanan di jalan tol.
2. Secara praktis penelitian ini dapat menghasilkan informasi dan solusi untuk meningkatkan penggunaan terhadap teknologi kartu *e-toll pada e-money Bank Mandiri* bagi masyarakat Bandung.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Responden yang dipilih berdasarkan Non-Probability-Purposive Sampling, maksudnya peneliti tidak memberikan peluang kepada seluruh anggota populasi untuk menjadi narasumber. Namun, telah menentukan populasi berdasarkan kriteria tertentu untuk di pilih mejadi sampel. Berkesesuaian dengan pendapat Teddlie dan Tashakkori (2009: 186).

Syarat responden yang harus dipenuhi adalah pengguna *E-Money Mandiri E-Toll Card* di wilayah Bandung dengan usia  $\geq 18$ . Penyebaran kuesioner dilakukan selama 1 bulan secara langsung pada pengguna dan *online* melalui *google form*.

### **1.7.1 Lokasi dan Objek penelitian**

Lokasi penyebaran kuosioner di wilawah kota Bandung dan untuk objek penelitian masyarakat Bandung yang menggunakan kartu mandiri *E-toll* dan para driver online Grab Car maupun driver GoCar.

### **1.7.2 Waktu dan Periode penelitian**

Penelitian dilakukan di sekitaran kota Bandung dengan membagikan kuosioner dengan para pengguna mandiri *E-Toll card* di kota bandung selama 1 bulan.

## **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Memberikan penjelasan ringkas beserta gambaran mengenai penelitian ini, maka disusunlah sistematika penelitian yang berisi informasi tentang hal-hal yang dibahas di dalam setiap bab Adapun sistematika Penelitian yang dapat dijabarkan seperti dibawah ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari delapan sub-bab yaitu gambaran objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang digunakan Peneliti, yakni teori-teori yang terkait dengan penelitian, kerangka penelitian dan hipotesis pada sebuah penelitian. Dan akan membahas teori-teori yang akan digunakan mengenai penggunaan teknologi khususnya teknologi *e-toll* pada kartu mandiri.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan tentang metode penelitian yang digunakan oleh Peneliti. Dimulai dari karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, pengujian , dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini diuraikan tentang hasil penelitian data secara keseluruhan dan analisis data yang telah didapatkan sebelumnya.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan dijabarkan kesimpulan hasil penelitian beserta saran. Pada kesimpulan. Setelah itu, pada akhirnya peneliti akan memberikan saran sebagai masukan bagi objek yang diteliti.