

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil PT Finnet Indonesia

Salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang teknologi keuangan (*financial technology*) adalah PT Finnet Indonesia (untuk kemudian disingkat Finnet). Perusahaan tersebut didirikan pada tahun 2006 yang merupakan anak usaha PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk. melalui PT Telkom Metra yang bekerjasama dengan anak usaha Yayasan Kesejahteraan Bank Indonesia melalui PT Mekar Prana Indah (Finnet, n.d.).

Visi Finnet adalah menjadi *digital financial service company* pilihan untuk mengakselerasi inklusi keuangan Indonesia. Visi tersebut diterjemahkan oleh Finnet menjadi tiga misi, yaitu sebagai berikut.

1. Memperkuat produk dan solusi keuangan digital melalui orkestrasi produk dan integrasi lisensi dengan *value proposition* dan model bisnis yang diterima pasar.
2. Mengembangkan *platform* berkelanjutan yang mengorkestrasi ekosistem pembayaran digital untuk membentuk kemudahan integrasi dan akses layanan bagi seluruh masyarakat.
3. Meningkatkan *customer relationship* dengan menghadirkan *digital touch point* untuk memberikan pengalaman dan kesan terbaik bagi mitra dan pelanggan.

(Finnet, n.d.)

Finnet memiliki peran sebagai penyelenggara layanan pembayaran elektronik untuk kebutuhan ritel dengan menghubungkan antara pemilik tagihan (*billing*) dengan pemilik kanal pembayaran (*payment channel*) dalam sistem pembayaran nasional. Tiga portofolio utama yang dikeluarkan Finnet adalah *Bill Payment Aggregator*, *Bill Payment Switching*, dan *Online Payment Solution*, dengan *umbrella brand* bernama *Finpay*. *Finpay* dikenal sebagai layanan keuangan berbasis teknologi yang menyediakan layanan dari beberapa sektor, seperti industri perbankan, transportasi dan logistik, pemerintahan, *e-commerce*, gerai waralaba, telekomunikasi, perusahaan penyedia layanan yang menyediakan tagihan rutin

(PLN, PDAM, dan lain-lain) serta menyediakan solusi dompet digital dan *point of sales* (POS) yang dapat membantu para UMKM dalam menjalankan bisnisnya. Rincian semua produk *Finpay* adalah sebagai berikut.

1. *Finpay Voucher*, merupakan solusi *smart distribution* untuk penjualan *e-voucher*.
2. *Finpay Billing*, merupakan solusi untuk pemilik tagihan berupa pembuatan, distribusi dan *collection* tagihan.
3. *Finpay Payment Gateway*, merupakan solusi penyediaan berbagai metode pembayaran untuk pembayaran online, seperti kartu kredit, debit *online*, *e-money*, *virtual account bank*, dan lainnya.
4. *Finpay Remittance*, merupakan solusi berupa platform pengiriman uang yang terintegrasi dengan seluruh bank yang terhubung dengan *principal/bank switching* yang bekerja sama.
5. *Finpay Money*, merupakan dompet digital dari *Finpay* yang memanfaatkan sistem terintegrasi dengan bank-bank dan *merchant* lain yang lebih luas dan berbagai fitur layanan terbaru yang inovatif.

(Finnet, n.d.)

Finnet sudah mengantongi delapan lisensi dari Bank Indonesia, yaitu:

1. *Acquiring* Kartu Debit
2. Kepesertaan BI-RTGS
3. Penyelenggara QRIS MPM & CPM
4. Penerbit Uang Elektronik
5. Penyelenggara Dompet Elektronik
6. Penyelenggara Payment Gateway
7. Penyelenggara Pengiriman Uang
8. Penyedia Layanan Open Api (SNAP)

Selain lisensi dari Bank Indonesia, Finnet juga ditunjuk sebagai Lembaga Persepsi Lainnya oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia dan distributor resmi e-Materai oleh Perum Peruri. Selain itu, saat ini Finnet sudah mengantongi Sertifikat Manajemen Mutu ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO/IEC 27001:2013, dan PCIDSS ver. 3.2.1. (Finnet, n.d.).

1.1.2. Profil Finpay Money

Finpay Money merupakan aplikasi yang dimiliki oleh Finnet untuk memudahkan transaksi keuangan non-tunai para pengguna perorangan. Aplikasi Finpay Money telah berjalan sejak tahun 2021 dan dapat diunduh secara gratis di *Google Play Store* dan *App Store*.

Finpay Money memiliki beberapa fungsi sebagai berikut.

- Uang elektronik atau *e-money* yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara digital.
- Pembayaran menggunakan QRIS.
- Dompot yang dapat menyimpan kartu kredit berlabel Visa dan Master di dalam aplikasi sehingga dapat digunakan juga bertransaksi secara digital tanpa harus membawa kartu.
- Melakukan transfer saldo baik sesama pengguna *Finpay Money* maupun ke rekening bank.
- Pembayaran berbagai tagihan, seperti Telkom, Telkomsel Halo, Indihome, PLN dan BPJS Kesehatan.
- Pembelian voucher digital, pulsa dan paket data untuk telekomunikasi.
- Pendaftaran/aktivasi autodebet BPJS Kesehatan.

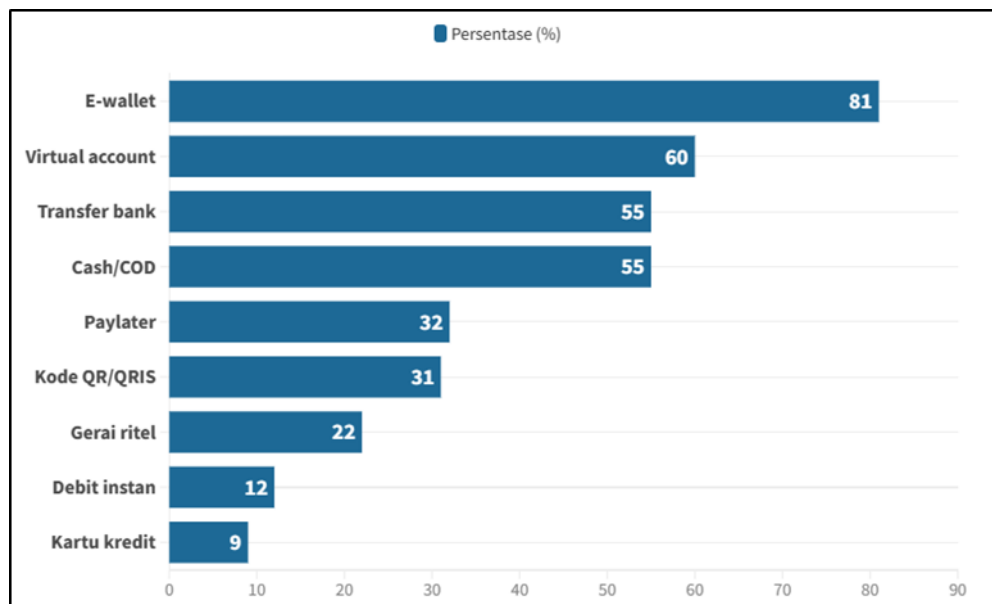
(Finnet Indonesia, 2024).

1.2. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat di era modern telah mengubah cara manusia memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Salah satu inovasi yang menonjol adalah *financial technology (fintech)*, yang merupakan hasil dari pertumbuhan teknologi di sektor keuangan (Kusuma & Asmoro, 2020). Di zaman yang serba teknologi abad ke-21, *fintech* tidak lagi terbatas pada layanan perbankan konvensional, melainkan telah menjadi jembatan untuk jenis bisnis baru yang membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus memiliki rekening bank. Banyak masyarakat yang beralih ke dunia *fintech*, seperti penggunaan uang elektronik serta dompet digital atau dompet elektronik (*e-wallet*).

Perkembangan pesat *fintech* dan penggunaan uang elektronik mencerminkan tren yang terus berkembang di masyarakat. Tahun 2019 menjadi bukti nyata dari fluktuasi penggunaan transaksi uang elektronik melalui dompet digital. Peningkatan signifikan penggunaan dompet digital tersebut juga mendorong Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memperhatikan pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Kharisma, 2022). Diperkirakan bahwa penggunaan dompet digital akan terus meningkat, terutama dengan bonus demografi yang dimiliki Indonesia hingga tahun 2030, dengan perkiraan jumlah penduduk usia produktif akan lebih besar (Kistiyenda, 2023).

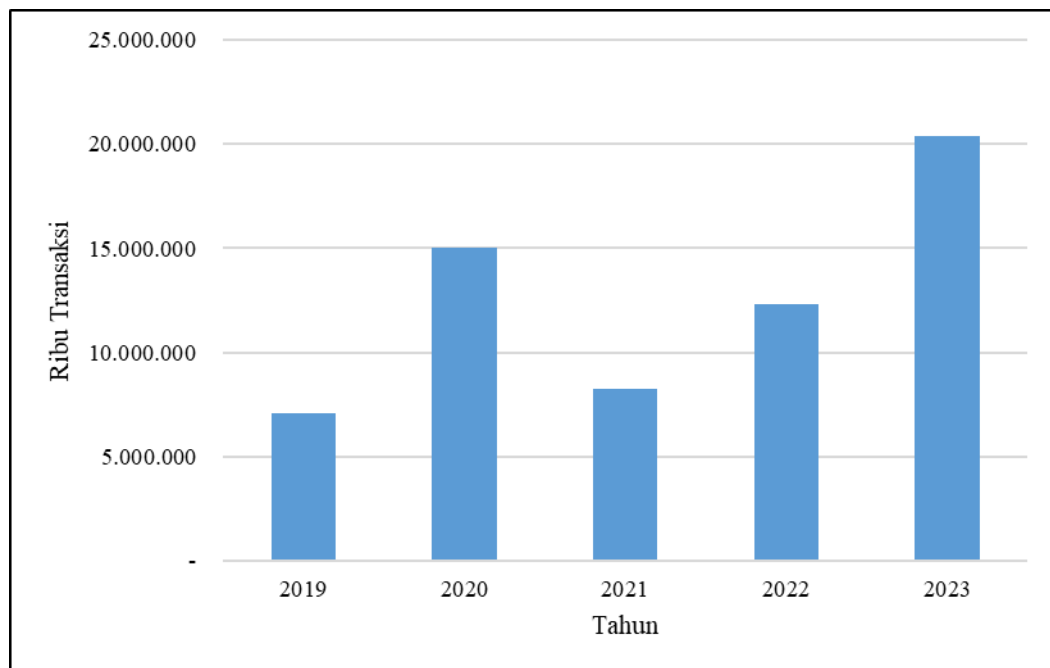
Menurut Bank Indonesia (2024), *electronic wallet (e-wallet)* atau dompet elektronik adalah alat elektronik yang digunakan untuk menyimpan data layanan pembayaran berupa kartu atau uang elektronik, yang memungkinkan pengguna menerima dan melakukan pembayaran. Laporan East Ventures (EV) bertajuk *Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation*, menyatakan bahwa dompet elektronik menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia pada tahun 2023. Pernyataan tersebut divisualkan melalui jenis metode pembayaran grafik pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Jenis Metode Pembayaran yang Digunakan di Indonesia

Sumber: East Ventures (2023)

Dilansir dari Bank Indonesia (2024), jumlah transaksi dompet elektronik di Indonesia pada tahun 2019 mencapai tujuh miliar transaksi. Angka tersebut kemudian meningkat menjadi 21 miliar transaksi pada tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa dompet elektronik semakin diterima dan digunakan oleh masyarakat Indonesia menjadi bukti nyata akan pertumbuhan yang signifikan dalam adopsi teknologi pembayaran digital di Indonesia.



Gambar 1.1 Transaksi Dompet Elektronik Indonesia

Sumber: Bank Indonesia (2024)

Tren metode pembayaran digital sejalan dengan visi pemerintah Indonesia untuk mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor ekonomi. Melalui program-program seperti Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT), pemerintah aktif mendorong adopsi teknologi pembayaran digital, untuk menciptakan ekosistem pembayaran yang lebih efisien, inklusif, dan inovatif (Syouqa, 2023). Peningkatan transaksi dompet elektronik dan dukungan yang terus tumbuh dari berbagai pihak, dapat diprediksi bahwa dompet elektronik akan terus menjadi salah satu pilar utama dalam sistem pembayaran digital Indonesia yang modern dan berkembang pesat.

Namun proses transformasi digital penggunaan dompet digital di Indonesia masih banyak menyisakan permasalahan. Finnet Indonesia sebagai salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) non-bank yang mendukung

penggunaan dompet digital melalui aplikasi Finpay Money merupakan salah satu perusahaan yang menghadapi sejumlah permasalahan. Hal tersebut terlihat dari *rating* yang diberikan oleh pengguna yang cenderung rendah, ditambah dengan sejumlah ulasan negatif yang mengkritik kinerja dan pengalaman pengguna yang kurang memuaskan. Perbandingan *rating Finpay Money* dengan beberapa aplikasi dompet digital pesaing lain yang tersedia di *Google Play Store* dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Perbandingan *Rating* Aplikasi Dompet Digital Pesaing Finnet di *Google Play Store*

No	Nama Perusahaan	Nama Aplikasi/Produk	<i>Rating</i>	Jumlah Unduhan
1	PT Airpay Internasional Indonesia	ShopeePay	4,8/5	5 juta+
2	PT Espay Debit Indonesia Koe	Dana	4,6/5	100 juta+
3	PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk	Gopay	4,6/5	10 juta+
4	PT Visionet Internasional	Ovo	4,0/5	50 juta+
5	PT Fintek Karya Nusantara	LinkAja / LinkAja Syariah	3,6/5	10 juta+
6	PT Finnet Indonesia	Finpay Money	3,5/5	100 ribu+

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dilihat terdapat beberapa perusahaan Indonesia yang meluncurkan aplikasi dompet digital. Hal tersebut menunjukkan minat masyarakat yang tinggi terhadap penggunaan dompet digital dalam bertransaksi. *Rating* yang ditampilkan di *Google Play Store* merupakan salah satu faktor penting yang dipertimbangkan oleh pengguna dalam memilih aplikasi. Semakin tinggi *rating* suatu aplikasi, maka semakin baik penerimaan oleh pengguna dan dianggap berkualitas. Faktor *rating* yang tinggi juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dan mendorong mereka untuk mengunduhnya.

Rating tertinggi dari aplikasi dompet digital di *Google Play Store* dipegang oleh ShopeePay, yaitu dengan nilai sebesar 4,8/5 dengan jumlah unduhan aplikasi yang telah mencapai lebih dari 5.000.000 kali. Urutan kedua ditempati oleh aplikasi Dana dengan nilai *rating* 4,6/5 dengan jumlah unduhan lebih dari 100.000.000 kali.

Beberapa pengguna aplikasi Dana menyatakan bahwa aplikasi tersebut memiliki *user interface* yang sederhana dan nyaman serta mudah digunakan.

Posisi *rating* dompet digital terendah dari data yang disajikan diduduki oleh aplikasi Finpay Money dengan jumlah unduhan paling sedikit dibandingkan dengan para pesaingnya. Sejak diluncurkan ke pasar pada tahun 2020, aplikasi Finpay Money telah memiliki pertumbuhan jumlah *subscriber*, namun persentase *subscriber* yang aktif melakukan transaksi semakin turun setiap tahun, hingga mencapai kurang dari 1% dari total *subscriber*. Berdasarkan kondisi tersebut, aplikasi Finpay Money dinilai masih memiliki ruang untuk tumbuh dan berkembang agar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Finnet perlu melakukan pengembangan *user experience* yang benar-benar tepat sasaran. Perumusan peningkatan *user experience* aplikasi Finpay Money pada PT Finnet Indonesia tidak dapat diabaikan dalam konteks meningkatkan efektivitas dan daya saing layanan tersebut.

Tabel 1.1 *Subscriber Finpay Money*

Tahun	Total <i>Subscriber</i> (dalam ribu)	Total <i>Subscriber</i> Aktif (dalam ribu)	Persentase <i>Subscriber</i> Aktif	Total <i>Subscriber</i> Tidak Aktif (dalam ribu)	Persentase <i>Subscriber</i> Tidak Aktif
2021	1.601	32	2,0%	1.569	98,0%
2022	1.768	27	1,5%	1.741	98,5%
2023	2.525	23	0,9%	2.502	99,1%
s.d. Juni 2024	2.647	16	0,6%	2.631	99,4%

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Salah satu metode yang digunakan dalam rangka upaya peningkatan *user experience* sebuah aplikasi adalah melalui pendekatan *design thinking*. *Design thinking* merupakan proses pemecahan masalah dengan pendekatan “*human centered*” yang berfokus untuk menghasilkan kelayakan teknologi dan kelayakan ekonomi dari sudut pandang pelanggan (Kelley & Brown, 2018). Ide pokok dari pendekatan tersebut adalah menanyakan apa yang sebenarnya dirasakan dan diinginkan pengguna, bukan apa yang dirasakan dan diinginkan pengguna menurut perusahaan. Dengan mengenali kebutuhan pengguna terhadap produk yang mereka

inginkan, akan tercipta hubungan emosional yang kuat antara pengguna dan produk tersebut (Yuldinawati et al., 2018).

Perusahaan atau pelaku bisnis akan memperhatikan bagaimana konsumen menggunakan produk atau layanan dompet elektronik dan terus melakukan peningkatan terhadap kedua hal tersebut melalui observasi interaksi pengguna dengan lingkungan. Observasi tersebut membutuhkan proses berulang untuk mengetahui keinginan maupun masalah yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi dompet elektronik. Perusahaan pun dapat mengidentifikasi secara tepat tantangan-tantangan yang dihadapi pengguna selama masa observasi.

Selain itu, *design thinking* juga memungkinkan untuk menciptakan solusi-solusi yang inovatif dan intuitif, serta memahami perspektif pengguna secara mendalam. Hal-hal tersebut dapat membantu perusahaan untuk merancang proses peningkatan *user experience* aplikasi Finpay Money yang lebih mudah dipahami, digunakan, dan diimplementasikan oleh pengguna. Perusahaan juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses, serta mengurangi potensi kesalahan atau kesulitan yang dialami pengguna.

Selain fokus pada *user experience* atau pengalaman pengguna, perumusan pengembangan dengan pendekatan *design thinking* juga memungkinkan untuk mempertimbangkan aspek-aspek penting lain, seperti keamanan data dan privasi pengguna. Perusahaan dapat memberikan rasa percaya dan keamanan yang tinggi kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi dengan merancang peningkatan *user experience* aplikasi Finpay Money yang memperhatikan keamanan secara holistik.

Pendekatan *design thinking* diharapkan dapat mendorong kolaborasi antar berbagai tim dan departemen dalam perusahaan. Keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, seperti tim pengembangan produk, desain, dan pemasaran, perusahaan dapat menciptakan strategi pengembangan yang komprehensif dan terintegrasi untuk meningkatkan *user experience* aplikasi Finpay Money pada PT Finnet Indonesia secara keseluruhan. Oleh karena itu, dilakukan penelitian mengenai “Pengembangan *User Experience* Pengguna Aplikasi Finpay Money Menggunakan Metode *Design Thinking* (Studi Kasus PT Finnet Indonesia).”

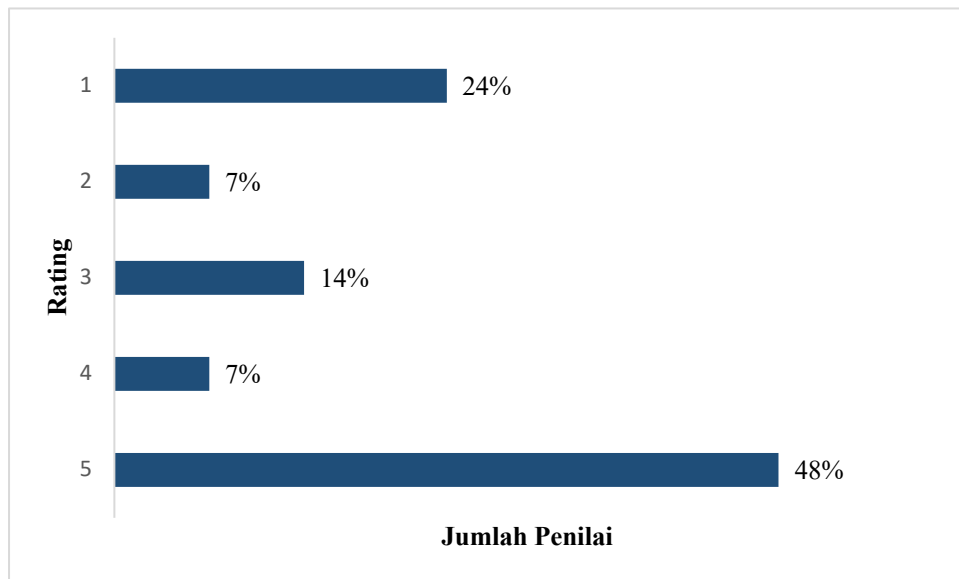
1.3. Perumusan Masalah

Sejalan dengan visi dan misi Finnet dalam menyikapi peralihan industri ke digital, mendukung program Digitalisasi Nasional dan menginternalisasikan transformasi digital, Finnet mengembangkan aplikasi Finpay Money untuk meningkatkan program pemerintah dalam transaksi menggunakan uang nontunai. Permulaan pembuatan Finpay Money adalah untuk memenuhi kebutuhan penggunaan uang elektronik oleh pengguna. Seiring dengan waktu perkembangannya, Finpay Money dilengkapi dengan fungsi dompet elektronik serta fitur lainnya seperti auto debet tagihan bulanan dan pembayaran pajak.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan narasumber, aplikasi Finpay Money telah memiliki *user interface* yang menarik dan juga mudah digunakan namun terdapat ketidaknyamanan dari pengguna terkait proses pendaftaran dan aktivasi awal, seperti menerima pesan *One Time Password* (OTP) saat proses *log in* yang masih menggunakan fitur SMS. Kemudian proses selanjutnya ketika pengguna harus melakukan *upgrade* akun menjadi premium, ada formulir isian yang harus diisi secara manual dan proses *approval* untuk *upgrade* akun tidak *realtime*.

Berdasarkan wawancara awal yang juga dilakukan dengan *developer* yang melakukan pengembangan aplikasi Finpay Money di PT Finnet Indonesia, telah terdapat *roadmap* pengembangan aplikasi untuk beberapa tahun ke depan, namun belum ditemukan secara gamblang apa saja *pain* dan *gain* yang dirasakan oleh pengguna dan calon pengguna, sehingga *roadmap* pengembangan aplikasi dapat berfokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna, dengan desain dan fungsionalitas yang intuitif, mudah digunakan, dan relevan.

Berdasarkan hasil review aplikasi di *Google Play Store* dan *Apps Store* juga ditemukan ada beberapa hal yang menjadi hambatan dalam kemudahan penggunaan dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Beberapa hambatan yang dialami adalah proses aktivasi akun, maupun proses *top up* saldo yang tidak *realtime* dengan *channel top up* yang terbatas, serta akun yang terblokir tanpa info lebih detail.



Gambar 1.2 Pemberian *Rating* Aplikasi *Finpay Money* di *Google Play Store*

Sumber: Data yang telah diolah (2024)

Pengambilan data *rating* aplikasi *Finpay Money* per tanggal 1 Juli 2024 menampilkan nilai 3,6/5. Gambar 1.3. menyajikan data pemberian *rating* 1 sebanyak 24%, *rating* 2 sebanyak 7%, *rating* 3 sebanyak 14%, *rating* 4 sebanyak 8%, dan *rating* 5 sebanyak 48%. Meskipun nilai *rating* 5 masih mengungguli nilai lainnya, namun dengan nilai *rating* 1 yang menempati urutan kedua menunjukkan bahwa masih banyak pengguna yang memiliki pengalaman negatif terhadap aplikasi ini, yang menjadi indikator kuat bahwa terdapat permasalahan serius yang terjadi pada penggunaan aplikasi *Finpay Money*. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam dan perbaikan menyeluruh oleh manajemen untuk memastikan aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para penggunanya.

Evaluasi atau pengkajian *user experience* dalam penggunaan aplikasi dapat dilakukan menggunakan beberapa pendekatan. Chasapsis (2023) mengkaji menggunakan metode *design thinking*, sedangkan Hasibuan (2023) menambahkan pendekatan gamifikasi dalam inovasi perusahaan serta untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi. Tinjauan literatur tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh Finnet memerlukan pendekatan yang lebih sistematis dan terarah, dan salah satu pendekatan yang efektif adalah *design*

thinking. Metode ini telah terbukti efektif dalam memecahkan masalah pengalaman pengguna. Menurut Wardana (2022), metode *design thinking* terdiri dari tahapan yang saling terkait, yang dimulai dengan tahap *emphasize* untuk memahami secara mendalam permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Dengan demikian, pendekatan *design thinking* dapat menjadi kerangka kerja yang relevan bagi Finnet dalam menangani permasalahan yang muncul pada *user experience* pengguna aplikasi Finpay Money.

Pendekatan *design thinking* memberikan pendekatan yang holistik dan *user-centric* dalam merancang dan melakukan pengembangan *user experience* pengguna aplikasi Finpay Money. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna, Finnet dapat merancang proses yang lebih intuitif, efisien, dan memuaskan bagi pengguna.

1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagaimana mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengguna aplikasi Finpay Money dengan menggunakan pendekatan *design thinking*?
2. Bagaimana solusi yang ditawarkan dengan melalui pendekatan *design thinking* dapat meningkatkan efektivitas dan memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh PT Finnet Indonesia terkait pengalaman pengguna aplikasi Finpay Money?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi Finpay Money pada PT Finnet Indonesia menggunakan pendekatan *design thinking*.
2. Mengetahui solusi yang ditawarkan melalui pendekatan *design thinking* dapat meningkatkan efektivitas dan memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh PT Finnet Indonesia terkait pengalaman pengguna aplikasi Finpay Money.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memiliki manfaat dalam aspek-aspek sebagai berikut.

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen strategi. Penelitian yang dilakukan juga diharapkan menambah khasanah keilmuan terutama mengenai penggunaan pendekatan *design thinking* yang terbukti efektif dalam memecahkan masalah pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi. Penelitian ini tentu saja bisa digunakan sebagai bahan ajar dan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dengan nilai ukur yang berbeda.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT Finnet Indonesia sebagai *action plan* dalam meningkatkan kinerja aplikasi Finpay Money agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran yang terstruktur dan sistematis dalam penulisan penelitian ini, maka penelitian ini terbagi dalam lima bab yang saling berkaitan antara bab satu dengan bab yang lainnya. Adapun pembahasan dari penelitian ini disajikan dalam sistematika sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori yang menjadi landasan yang didapat dari penelitian sebelumnya untuk membangun kerangka berpikir mengenai pengembangan aplikasi menggunakan pendekatan *design thinking* yang akan menjadi acuan untuk membangun model empiris.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian yang dilakukan, metode apa saja yang digunakan, pengumpulan data, analisis data dan alat analisis juga sumber data serta tahapan kegiatan penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini digunakan untuk menjelaskan dan menyajikan proses pengolahan data, serta pembahasan dan kesimpulan terhadap pengujian masing-masing metode yang ditawarkan pada penelitian ini.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penyelesaian dari keseluruhan penelitian di mana terdapat kesimpulan dan saran mengenai perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya.