

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam organisasi kerjasama regional-multilateral seperti G20, OECD, the World Bank, IMF, ADB, dan ASEAN, pembahasan mengenai isu sosial yang berkaitan dengan kemiskinan dan disparitas pendapatan (*income inequality*) masih menjadi perhatian khusus. Salah satu upaya yang dilakukan dalam mengatasi permasalahan tersebut yakni melalui sistem keuangan inklusif (*financial inclusion*). Sehingga dalam forum *Leaders Summit 2012*, G20 meluncurkan *Financial Peer Learning Program (FPLP)* dan *Global Partnership on Financial Inclusion (GPFI)* untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan adanya keuangan inklusi (*financial inclusion*) ini, akses layanan keuangan seperti tabungan, kredit, fasilitas pembayaran, dana pensiun dan beberapa produk lainnya akan sangat membantu kelompok marjinal dan berpendapatan rendah untuk meningkatkan kesejahteraan (Allen,2012) dan keluar dari kemiskinan (Kunt dan Honohan 2008 dalam Hannig dan Jansen 2010). Hal ini dikarenakan pasar keuangan merupakan jantung perekonomian yang dapat berkontribusi pada kesejahteraan ekonomi masyarakat melalui produk dan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat (Hannig dan Jansen 2010).

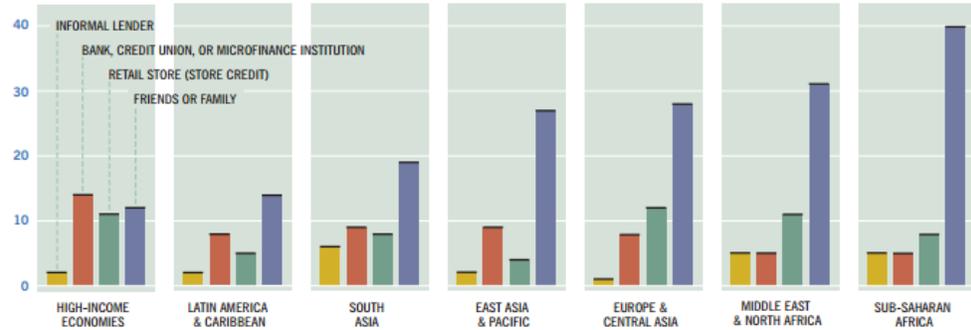
Untuk mensinergikan kebijakan yang dikeluarkan oleh forum *Leaders Summit 2012* tersebut, Presiden Indonesia juga menyampaikan bahwa

Indonesia akan meluncurkan strategi nasional keuangan inklusif (Rakhmindyarto dan Syaifullah, 2014) yang diharapkan dapat menjadi upaya perluasan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dalam mengakses sistem keuangan formal. Dimana dengan adanya strategi tersebut, diharapkan dapat menjadi strategi dalam pengentasan kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Menurut Kunt dan Klapper (2012) dan Kunt *et al* (2014) dalam riset *World Bank, Financial Inclusion* saat ini juga menjadi prioritas dalam pengembangan sektor keuangan. Dimana dengan adanya peningkatan pelayanan akses keuangan bagi masyarakat melalui *Financial Inclusion* ini, dapat meningkatkan kepemilikan rekening perbankan bagi kalangan kelompok masyarakat yang belum dapat menjangkau jasa keuangan (*unbanked people*) khususnya perbankan, dan hal ini dinilai dapat berkontribusi dalam mengurangi disparitas pendapatan dan juga sebagai upaya percepatan pertumbuhan ekonomi. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Khasnobis dan Mavrotas dalam Rakhmindyarto dan Syaifullah (2014) yang mengatakan bahwa mobilisasi yang efektif dari tabungan dalam negeri untuk investasi swasta memainkan peran kunci dalam mencapai pertumbuhan ekonomi dan penurunan kemiskinan. Selain itu, penelitian empiris juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penguatan sektor keuangan khususnya keuangan formal dengan pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan peningkatan kesejahteraan.

Diterapkannya kebijakan *financial inclusion* ini, selain dilatarbelakangi oleh krisis ekonomi dan keuangan global (Hennig dan Jansen, 2010) juga dilatarbelakangi oleh riset yang dilakukan oleh CGAP dan *World Bank* yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat di dunia khususnya kelompok miskin, rentan tidak memiliki akses terhadap layanan keuangan (Rakhmindyarto dan Syaifullah, 2014). Sebagai contoh, sebanyak 2,7 milyar penduduk dunia tidak memiliki akses kredit, asuransi, dan tabungan. Hanya 50% penabung yang menyimpan uangnya di sektor keuangan formal bank, sedangkan 18% penabung menyimpan uangnya di sektor informal dan 32% lainnya tidak memiliki tabungan (Kunt dan Klapper, 2012). Penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa di negara yang memiliki pendapatan yang tinggi, akses ke lembaga keuangan formal memang lebih tinggi dibandingkan akses ke lembaga informal. Sedangkan untuk wilayah negara lainnya, peran lembaga keuangan formal masih terbilang cukup rendah dibandingkan akses masyarakat ke kerabat, teman atau keluarga (grafik 1.1). Hal ini dapat disebabkan karena akses ke lembaga keuangan formal membutuhkan banyak persyaratan yang menurut sebagian orang cukup rumit, sedangkan akses keuangan atau peminjaman kepada orang terdekat seperti keluarga, teman atau kerabat jauh lebih mudah dibandingkan dengan lembaga keuangan formal. Di Indonesia, sistem keuangan formal hanya menjangkau sekitar 52% dari total jumlah penduduk. Sedangkan 31% penduduk mengakses keuangan informal dan 17%

penduduk mengalami keuangan eksklusif (tidak mengakses sistem keuangan).



sumber: Kunt dan Klapper, 2012

Gambar 1.1
Perbandingan akses keuangan antar beberapa benua di dunia pada lembaga keuangan formal, nonformal dan non lembaga keuangan

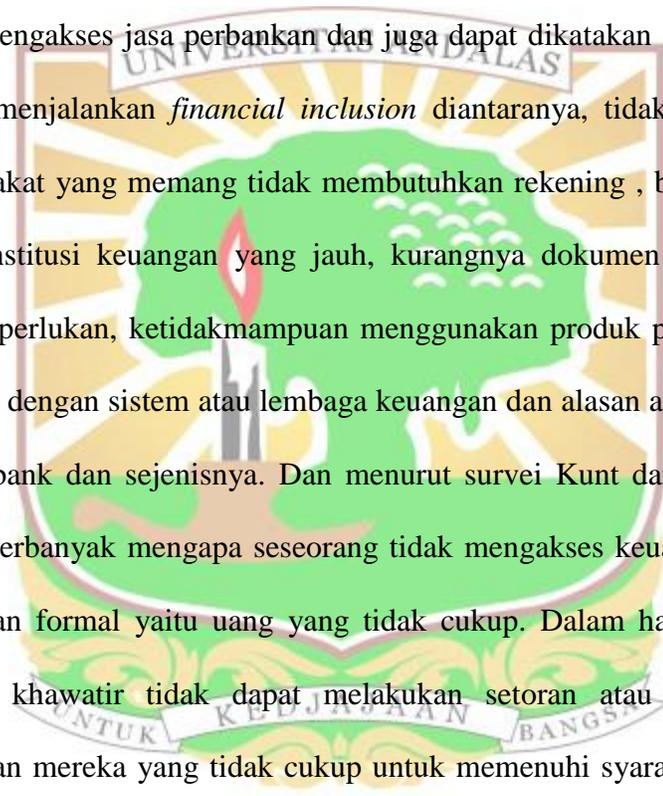
Hal ini juga sejalan dengan survei yang dilakukan oleh Santoso pada DEFINIT, yang bekerjasama dengan SEADI (*The Support for Economic Analysis Development in Indonesia*), dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2013 yang mengutip hasil Survei Neraca Rumah Tangga (SNRT) Bank Indonesia 2011 yang menunjukkan bahwa jumlah rumah tangga di Indonesia yang memiliki rekening tabungan di bank tahun 2011 hanya berkisar antara 43,57%, sementara jumlah rumah tangga yang memiliki utang di bank hanya mencapai 19,58%. Diketahui dari hasil SNRT tersebut, sebagian besar rumah tangga Indonesia meminjam dari lembaga keuangan non-bank (seperti koperasi dan lembaga keuangan mikro) dan lembaga non-keuangan (seperti arisan, keluarga, teman, tetangga, renterir, dan non lembaga keuangan lain). Data tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat aksesibilitas

masyarakat terhadap lembaga keuangan formal, sekaligus menunjukkan bahwa masih besarnya peluang pasar yang dapat digarap oleh lembaga keuangan formal, khususnya perbankan baik dari sisi menghimpun dana maupun sebagai penyalur dana (Bank Pundi, 2016).

Menurut R,Sachindra (2013) Beberapa hal yang menghambat masyarakat dalam mengakses keuangan formal diantaranya yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat, tingginya biaya, hambatan non harga seperti masalah administrasi dan sejenisnya serta aspek perilaku seperti persepsi masyarakat terhadap bank. Sedangkan menurut Rakhmindyarto dan Syaifullah (2014), faktor yang menghambat akses masyarakat terhadap sektor keuangan formal dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu dari sisi permintaan dan dari sisi penawaran. Hambatan dari sisi permintaan dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kepedulian masyarakat terhadap jasa keuangan, rendahnya pendapatan, tidak adanya jaminan dan sosial inklusif. Hambatan dari sisi penawaran diantaranya yaitu jauhnya jarak akses bank dengan tempat tinggal, prosedur yang rumit, ketidaksesuaian produk keuangan dengan kebutuhan, bahasa yang kurang dimengerti nasabah, perilaku pegawai, dan waktu operasi bank yang kaku.

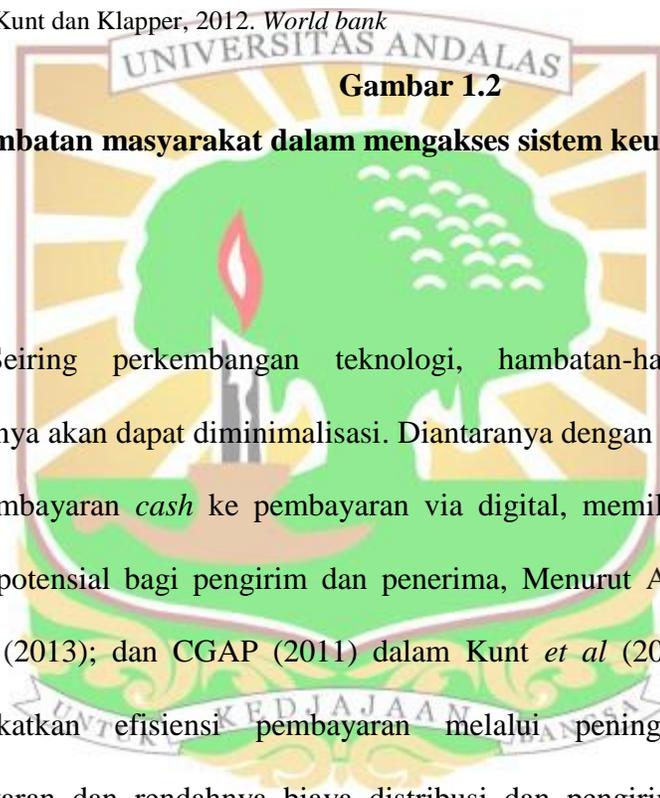
Apa yang disebutkan diatas, beberapa tampaknya sejalan dengan pernyataan Deputy Gubernur Bank Indonesia (BI) Halim Alamsyah yang mengungkapkan kepada financial.bisnis.com cukup banyak alasan kelompok masyarakat yang belum memiliki akses perbankan atau lembaga keuangan formal. Diantaranya yaitu jarak tempat tinggal masyarakat yang jauh ke

kantor bank, produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, informasi produk yang tidak dipahami masyarakat, pendapatan masyarakat yang rendah, dokumen identitas yang tidak ada , bahkan adanya persepsi masyarakat bahwa bank atau lembaga keuangan bukan untuk masyarakat kecil (Simamora, 2014). Hal ini juga diperkuat oleh Kunt dan Klapper (2014) yang mengatakan bahwa terdapat beberapa alasan seseorang tidak mengakses jasa perbankan dan juga dapat dikatakan sebagai hambatan dalam menjalankan *financial inclusion* diantaranya, tidak cukupnya uang, masyarakat yang memang tidak membutuhkan rekening , biaya yang mahal, jarak institusi keuangan yang jauh, kurangnya dokumen atau persyaratan yang diperlukan, ketidakmampuan menggunakan produk perbankan, kurang percaya dengan sistem atau lembaga keuangan dan alasan agama seperti riba, bunga bank dan sejenisnya. Dan menurut survei Kunt dan Klapper (2012) alasan terbanyak mengapa seseorang tidak mengakses keuangan di lembaga keuangan formal yaitu uang yang tidak cukup. Dalam hal ini, masyarakat merasa khawatir tidak dapat melakukan setoran atau tabungan akibat keuangan mereka yang tidak cukup untuk memenuhi syarat setor minimum. Sementara mereka juga harus melakukan pengeluaran untuk kebutuhan yang lebih mendesak. Gambar diagram berikut menunjukkan hasil survei *world bank* yang dilakukan oleh Kunt dan Klapper (2012).





sumber: Kunt dan Klapper, 2012. *World bank*



Gambar 1.2

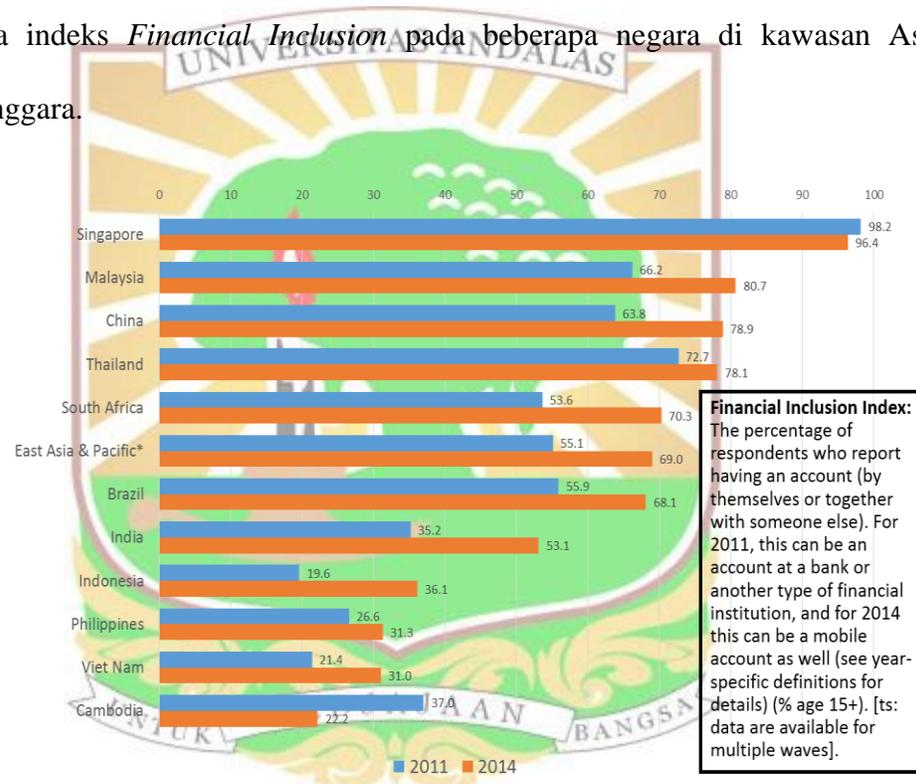
Hambatan masyarakat dalam mengakses sistem keuangan formal

Seiring perkembangan teknologi, hambatan-hambatan tersebut tampaknya akan dapat diminimalisasi. Diantaranya dengan adanya perubahan dari pembayaran *cash* ke pembayaran via digital, memiliki manfaat yang sangat potensial bagi pengirim dan penerima, Menurut Aker *et al* (2013); Babatz (2013); dan CGAP (2011) dalam Kunt *et al* (2014) hal ini dapat meningkatkan efisiensi pembayaran melalui peningkatan kecepatan pembayaran dan rendahnya biaya distribusi dan pengiriman, Mengurangi tindakan kriminal (Wreight *et al*, 2014 dalam Kunt *et al*, 2014), meningkatkan transparansi pembayaran dan mengurangi tindak kecerobohan antara pengirim dan penerima (Muralidharan, Niehaus, dan Sukhtankar 2014 dalam Kunt *et al* 2014).

Financial inclusion menjadi penting dan mendesak karena masih banyak penduduk Indonesia yang belum memiliki akses ke sektor keuangan formal. Padahal, sektor keuangan formal merupakan barang publik dan oleh karena itu setiap warga negara berhak untuk mengakses berbagai produk dan jasa keuangan formal yang berkualitas, sesuai kebutuhannya dan dengan biaya yang terjangkau (Rakhmindyarto dan Syaifullah, 2014). Oleh karena itu, akses terhadap produk dan jasa keuangan formal harus diberikan bagi semua segmen masyarakat, terkhusus kepada masyarakat miskin berpenghasilan rendah, masyarakat miskin produktif, masyarakat bukan miskin, masyarakat pekerja migran domestik dan internasional, masyarakat kalangan perempuan dan kelompok masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Sebagaimana hal ini merupakan kelompok sasaran *financial inclusion* sesuai dengan *booklet* keuangan inklusif (Bank Indonesia, 2014).

Melihat data dari *World Bank*, tingkat *financial Inclusion* di Indonesia, masih terbilang rendah jika dibandingkan beberapa negara di Asia Tenggara lainnya seperti, Malaysia, Thailand, dan Singapura. Bahkan pada tahun 2011 dengan indeks *financial inclusion* sebesar 19,6%, Indonesia masih tergolong negara yang memiliki inklusi keuangan yang rendah. Namun dengan diterapkannya strategi keuangan inklusif sejalan dengan apa yang dicanangkan oleh Presiden Indonesia pada tahun 2012 lalu, indeks *financial inclusion* di Indonesia boleh dikatakan sedikit meningkat ke angka 36,1%. Dimana berdasarkan penggolongan *index of financial inclusion*, angka diantara 0,3 dan 0,5 sudah memasuki level inklusi keuangan menengah. Hal

ini mengindikasikan bahwa, terdapat pengaruh penerapan *financial inclusion* di Indonesia, meskipun belum mencapai level inklusi keuangan tinggi untuk negara ASEAN seperti Malaysia yang mencapai 80,7%, Thailand 78,1% dan Singapura yang meskipun menurun 1,8 persen dari tahun sebelumnya, namun masih memimpin untuk wilayah Asia Tenggara dengan Indeks *Financial Inclusion* sebesar 96,4%. Lebih lengkapnya, gambar berikut memperlihatkan data indeks *Financial Inclusion* pada beberapa negara di kawasan Asia Tenggara.



* Developing only.

Source: World Bank, Global Findex Database (<http://databank.worldbank.org/Data/Views/reports/tableview.aspx>)

Gambar 1.3
Data perkembangan *Financial Inclusion Index*

Indonesia merupakan negara kepulauan yang masih memiliki banyak wilayah desa terpencil yang sulit diakses. Dimana hal ini, mungkin saja memengaruhi rendahnya *index of financial inclusion* di Indonesia yang disebabkan sulitnya mengakses layanan keuangan di desa-desa terpencil bagi masyarakat. Hasil survei *World Bank* menunjukkan bahwa daerah yang terletak di daerah pedesaan cenderung lebih sulit mengakses jasa keuangan di lembaga keuangan formal seperti bank, berbeda dengan wilayah perkotaan yang cenderung lebih cepat dalam mengakses jasa keuangan. Rata-rata akses keuangan pada masyarakat yang tinggal di wilayah kota, cenderung lebih tinggi daripada masyarakat desa (dapat dilihat pada gambar grafik 1.4). Berdasarkan kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa mengakses layanan jasa keuangan pada daerah terpencil memang tidak mudah, sehingga banyak dari masyarakat masuk dalam kategori *unbanked people*. Masyarakat dalam kategori tersebut adalah masyarakat yang memiliki *financial literacy* yang rendah, sehingga perilaku keuangan personalnya juga tidak baik. Dampak dari hal tersebut mengakibatkan masyarakat tidak mengenal produk perbankan (Setiawan, 2014:2). Hal tersebut, didukung oleh pernyataan Chakravarty dan Pal (2010) yang menyatakan program *financial inclusion* sebagai upaya perluasan akses jasa keuangan ini seharusnya mampu memperluas kesempatan masyarakat dalam menyentuh produk-produk perbankan, sehingga dapat berdampak pada *personal financial behaviour* masyarakat yang lebih baik.



Gambar 1.4
Perbandingan akses keuangan formal masyarakat pada wilayah kota dan desa

Dalam mengelola keuangan personal diperlukan peran industri perbankan sebagai salah satu roda penggerak dalam aktivitas perekonomian sehari-hari termasuk untuk aktivitas keuangan pada lingkup rumah tangga, seperti untuk memperoleh alternatif sumber daya keuangan dan memperoleh manfaat dari produk tabungan dengan tujuan mendapatkan tingkat pengembalian tertentu. Aktivitas seperti ini secara tidak langsung telah memberi pengetahuan bagi masyarakat untuk memiliki perilaku keuangan personal yang baik dan dapat mengelola keuangan secara cerdas (Setiawan, 2014).

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang berada di Indonesia dengan luas wilayah administrasi 42.297,30 km² dengan 19 daerah

kabupaten/kota dan jumlah penduduk sekitar 5.389.418 jiwa (Kemendagri, 2015). Dilihat dari Topografinya, wilayah Sumatera Barat bervariasi dari topografi datar, landai, curam dan mempunyai pantai sampai pergunungan. Pada umumnya bagian tengah Sumatera Barat terbentang Bukit Barisan dengan topografi relatif curam, sedangkan bagian barat dan timur posisinya relatif datar dan landai. Topografi wilayah Sumatera Barat yang relatif curam ditemui di Kabupaten Solok, Agam, Tanah Datar. Topografi yang landai ditemui di Kabupaten 50 Kota dan Sawahlunto Sijunjung, sedangkan topografi yang relatif datar ditemui di Kabupaten Padang Pariaman, Pesisir Selatan dan Kabupaten Pasaman (Dinas Kehutanan, 2012).

Jika dilihat, beberapa wilayah kota dan kabupaten yang berada di Sumatera Barat berada pada area pegunungan dan lautan. Hal ini membuktikan bahwa kondisi geografis kota dan kabupaten di Provinsi Sumatera Barat berbeda-beda satu sama lain. Maka dari itu, kondisi geografis yang berbeda-beda pada kota dan kabupaten di wilayah Provinsi Sumatera Barat ini jelas akan mempengaruhi kondisi ketersediaan layanan jasa keuangan pada setiap wilayah, yang tentunya juga akan berpengaruh terhadap inklusi keuangan di wilayah kota dan kabupaten provinsi tersebut.

Meskipun secara umum, banyak yang menganggap wilayah kota dan kabupaten sama, namun pada kenyataannya terdapat perbedaan antara wilayah kota dan kabupaten. Prudhomme (1995) menjelaskan beberapa perbedaan antara wilayah kota dan kabupaten, di antaranya pertama, dari aspek luas wilayah. Wilayah pemerintahan daerah kabupaten relatif lebih luas

daripada wilayah pemerintahan daerah kota. Oleh karena itu, di wilayah kabupaten banyak terdapat desa tertinggal, dikarenakan untuk menjangkau pemerataan pembangunan di seluruh wilayah desa tersebut belum merata akibat keterbatasan anggaran untuk membangun infrastruktur. Kedua, dari aspek kependudukan. Kepadatan penduduk di kabupaten lebih rendah daripada kota. Hal ini dikarenakan wilayah di daerah kabupaten lebih luas daripada wilayah kota. Sedangkan efek dan daya tarik wilayah kota lebih besar akibat ketersediaan akses dan layanan publik juga lapangan pekerjaan yang lebih menjanjikan. Sehingga mendorong masyarakat untuk melakukan urbanisasi ke wilayah kota. Dan dampaknya, wilayah kota menjadi lebih padat daripada wilayah kabupaten. Ketiga dari aspek mata pencaharian penduduk. Penduduk kabupaten umumnya bergerak di bidang pertanian atau bersifat agraris, sementara penduduk perkotaan bergerak dalam bidang perdagangan, industri dan jasa. Dan hal tersebut, tentunya membuat arah dan skala prioritas pembuat kebijakan pembangunan daerah kota dan kabupaten juga berbeda. Keempat, dari aspek struktur pemerintahan. Di wilayah kota dibentuk kecamatan dan kelurahan, sementara di wilayah kabupaten terdapat kecamatan, kelurahan, desa atau nagari bahkan jorong. Kecamatan dan kelurahan merupakan bagian dari pemerintah daerah kabupaten dan kota, yang menyatu dalam hal pembuatan kebijakan dan anggaran dengan pemerintah daerah, sementara desa atau nagari merupakan daerah otonom tersendiri di wilayah daerah kabupaten, sehingga memiliki anggaran sendiri, termasuk sumber pendapatan yang dialokasikan dari APBD kabupaten.

Kelima, dari aspek sosial budaya. Penduduk kota memiliki tingkat pendidikan dan kesehatan yang lebih baik daripada penduduk kabupaten. Hal ini dikarenakan, pembangunan fasilitas pelayanan publik lebih banyak tersedia di wilayah kota daripada di kabupaten. Keenam, dari aspek perekonomian. Rata-rata Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) di kota lebih tinggi daripada PDRB di kabupaten. Hal ini disebabkan oleh aktivitas ekonomi dan pendapatan (*income*) di kota juga lebih besar daripada kabupaten. Yang akhirnya berimplikasi pada proporsi sumber pendapatan asli daerah (PAD) yang dapat dipungut oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Analisis *Financial Inclusion* Terhadap *Personal Financial Behaviour* Masyarakat di Wilayah Kota dan Kabupaten Provinsi Sumatera Barat”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbandingan kondisi *financial inclusion* wilayah kota dengan wilayah kabupaten di Provinsi Sumatera Barat ?
2. Bagaimana perbandingan kondisi *personal financial behavior* wilayah kota dengan wilayah kabupaten di Provinsi Sumatera Barat ?
3. Bagaimana pengaruh *financial inclusion* terhadap *personal financial behavior* masyarakat di wilayah kota/kabupaten Provinsi Sumatera Barat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui perbandingan kondisi *financial inclusion* wilayah kota dengan wilayah kabupaten di Provinsi Sumatera Barat.
2. Mengetahui perbandingan kondisi *personal financial behavior* wilayah kota dengan wilayah kabupaten di Provinsi Sumatera Barat.
3. Mengetahui pengaruh *financial inclusion* terhadap *personal financial behavior* masyarakat di wilayah kota/kabupaten Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Akademis
 - a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada perkembangan wawasan khususnya terkait tentang *financial inclusion* dan *personal financial behavior*
 - b. Menambah khasanah pengetahuan, memberikan informasi dan menjadi alternatif literatur pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi investor dan calon investor

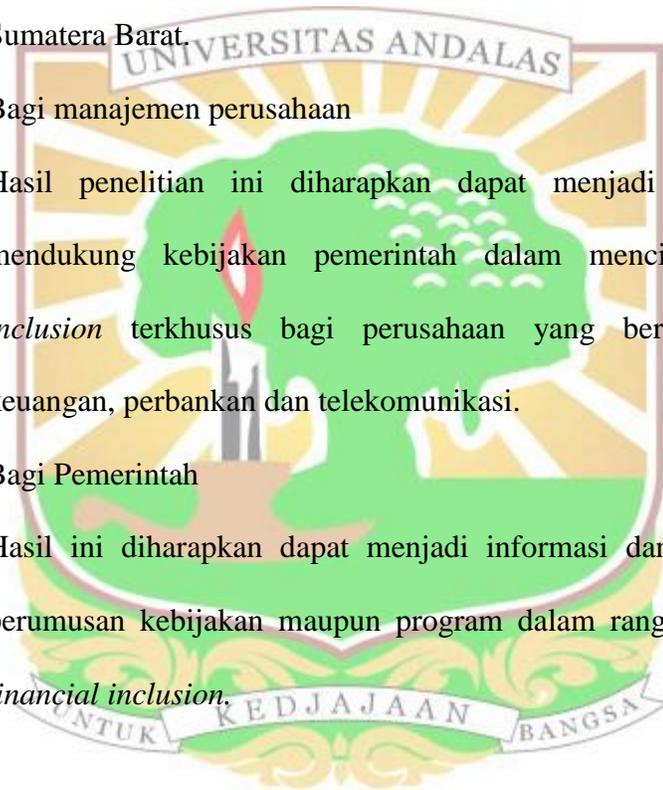
Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam membuat keputusan investasi terkhusus bagi investor yang ingin berinvestasi pada sektor keuangan, perbankan dan telekomunikasi di wilayah kota/kabupaten Provinsi Sumatera Barat.

b. Bagi manajemen perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam menciptakan *financial inclusion* terkhusus bagi perusahaan yang bergerak di sektor keuangan, perbankan dan telekomunikasi.

c. Bagi Pemerintah

Hasil ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan untuk perumusan kebijakan maupun program dalam rangka meningkatkan *financial inclusion*.



1.5 Batasan Penelitian

Batasan penelitian dilakukan agar penelitian ini terhindar dari cakupan pembahasan yang terlampaui luas. Adapun dalam penelitian ini, penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas pada Analisis Hubungan *Financial Inclusion* terhadap *Personal Financial Behaviour* Masyarakat di Wilayah Kota dan Kabupaten Provinsi Sumatera Barat. *Financial inclusion*

yang diteliti disini yaitu indeks *financial inclusion* pada masing-masing wilayah kota dan provinsi di Provinsi Sumatera Barat yang terdiri dari 19 wilayah kota/kabupaten. Sedangkan *personal financial behaviour* yang diteliti disini yaitu yang berkaitan dengan aspek perencanaan anggaran, pendanaan personal (sumber daya finansial), alokasi anggaran, pengeluaran (penggunaan uang) dan evaluasi penggunaan uang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I

Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

Tinjauan Literatur

Bab ini menjelaskan mengenai *financial inclusion*, *personal financial behaviuor*, keterkaitan antar variabel, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis

BAB III

Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian yang digunakan , yang mencakup jenis penelitian, pelaksanaan penelitian, metode sampel dan unit analisis, periode penelitian , pelaksanaan dan teknik analisis data.

BAB IV

Pembahasan

Bab ini berisi pengolahan dan analisis data primer dan data sekunder yang dikumpulkan untuk selanjutnya hasil temuan dibahas guna menjawab tujuan penelitian.

BAB V Penutup

Bagian ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran serta implikasi dari hasil penelitian.

