

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Perkembangan era globalisasi yang sangat pesat ini membuat sebuah perusahaan harus mampu bertahan dan bersaing. Banyak peluang bisnis yang muncul dari berbagai sektor, diantaranya adalah sektor jasa yang dapat memperluas kesempatan kerja. Perubahan dan perkembangan pesat dalam berbagai hal pun menuntut perusahaan untuk selalu memperbaiki kinerjanya. Oleh sebab itu, perusahaan dituntut untuk melakukan perbaikan terus-menerus dalam kinerja perusahaannya. Manajemen yang baik dibutuhkan agar perusahaan mampu bertahan dan bersaing. Manajemen yang baik dapat dicapai dengan cara mengetahui dan mengevaluasi kinerja perusahaannya selama ini untuk perbaikan selanjutnya. Cara yang tepat yang digunakan untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja adalah dengan melakukan penilaian kinerja. Adanya system pengukuran kinerja memungkinkan suatu organisasi untuk merencanakan, mengukur dan mengendalikan kinerjanya berdasarkan strategi yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Penilaian kinerja merupakan

suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Penilaian kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goals and objectives*). Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme untuk memberikan hukuman atau penghargaan, akan tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja organisasi.¹

Dewasa ini, pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal yang penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Dalam pengukuran kinerja pada awalnya dilakukan dengan model akuntansi keuangan tradisional yang diatur oleh berbagai laporan keuangan kuartalan dan tahunan.² Tetapi dalam pengukuran kinerja tradisional banyak memiliki kelemahan diantaranya adalah dalam pengukuran tradisional hanya menitik beratkan pada ukuran keuangan. Ukuran keuangan saja tidak dapat memberikan gambaran yang riil mengenai keadaan perusahaan karena bersifat perkiraan dan cenderung suatu hal yang sudah terjadi. Pengukuran kinerja

¹ Ismail Nawawi Uha, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan kinerja*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.234.

² Mahanani, Setyo. Nanang Yusroni, *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Penilaian Pada Badan Usaha Berbentuk Koperasi Syari'ah*, Semarang, 2014.

dari aspek keuangan mudah dimanipulasi sesuai dengan kepentingan manajemen sehingga hasil pengukuran kinerja tradisional semacam ini kurang tepat jika diterapkan dalam sebuah perusahaan. Selain itu dengan pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan faktor keuangan saja mengakibatkan banyaknya sumber daya manusia yang potensial dalam suatu perusahaan tidak dapat diukur.

Berdasarkan kekurangan dari metode tradisional diatas, maka diperlukan system pengukuran baru yang menghubungkan ukuran-ukuran keuangan dan non keuangan. Ukuran-ukuran baru itu diharapkan akan bermanfaat karena lebih terfokus pada tindakan. Salah satu system pengukuran kinerja strategis adalah *Balanced Scorecard*.³ Pertimbangan sasaran financial serupa dengan sistem tradisional manajemen dan akuntansi. Satu perbaikan penting dari *Balanced Scorecard* terletak pada fokusnya mendorong nilai bagi profitabilitas masa depan perusahaan.⁴ Setiap organisasi sangat memerlukan metode pengukuran kinerja yang dapat mendefinisikan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan di masa mendatang,

³ Hasanah, Uswatun, Setiawan, *Analisis Pengukuran Kinerja Sebelum dan Sesudah Ditetapkan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja*, Bogor, 2015.

⁴ Tolkah, et al, *Transformasi IAIN Walisongo Menjadi UIN Serta Implikasinya Terhadap Performance Lembaga Dengan Pendekatan Balance Scorecard*, Semarang, 2016, hlm58..

sehingga dapat ditingkatkan kinerjanya. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* memungkinkan perusahaan untuk melakukan pengukuran kinerja tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, operasional dan administrasi saja, tetapi juga dapat melengkapi aspek-aspek tersebut dengan memperhatikan ukuran pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan sehingga metode yang selama ini telah digunakan dapat lebih disempurnakan lagi agar mampu mencakup semua aspek penting yang bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

Pada awalnya *Balanced Scorecard* diciptakan untuk mengatasi problem tentang kelemahan system pengukuran kinerja eksekutif yang berfokus pada aspek keuangan. Selanjutnya, *Balanced Scorecard* mengalami perkembangan implementasinya, tidak hanya sebagai alat pengukur kinerja eksekutif, meluas sebagai pendekatan dalam penyusunan rencana strategik. Dengan demikian konsep dan penerapan *Balanced Scorecard* telah mengalami perubahan pesat sejak diperkenalkan pertamakali di U.S.A.⁵ Metode ini diciptakan untuk menetapkan tujuan dan sekaligus melakukan pengukuran atas pencapaiannya, sehingga secara tidak

⁵ Mulyadi, *Balanced scorecard Alat Manajemen Kontemporer Untuk Melipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: PT. Salemba Empat Patria, 2001, cet. ke-1, hal. 2.

langsung dalam aplikasinya, sistem ini dapat dipakai sebagai alat penetapan strategi bagi perusahaan.

Ide tentang *Balanced Scorecard* pertama dipublikasikan dalam artikel Robert S. Kaplan dan David P. Norton di Harvard Business Review tahun 1992 dalam sebuah artikel yang berjudul “*Balanced Scorecard Measures That Drive Performance*” artikel tersebut merupakan laporan dari serangkaian riset dan eksperimen terhadap beberapa perusahaan di Amerika serta diskusi rutin dua bulanan dengan wakil dari berbagai bidang perusahaan sepanjang tahun itu untuk mengembangkan model pengukuran kinerja yang baru. *Balanced Scorecard* dikembangkan sebagai sistem pengukuran kinerja yang memungkinkan para eksekutif memandang perusahaan dari berbagai perspektif secara simultan.⁶

Balanced Scorecard merupakan suatu sistem manajemen strategis yang menterjemahkan visi dan strategi suatu organisasi kedalam tujuan dan ukuran opev nrasional. Tujuan dan ukuran operasional tersebut dinyatakan kedalam 4 (empat) prespektif, yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta kemampuan belajar dan berkembang. Prespektif

⁶ Sony Yuwono, et al. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Umum, 2004, cet. Ke-4 hlm.3.

finansial menggambarkan keberhasilan finansial yang dicapai oleh organisasi atas aktifitas yang dilakukandalam 3 prespektif lainnya. Prespektif pelanggan menggambarkan pelanggan dan segmen pasar dimana perusahaan berkompetitif, prespektif proses bisnis internal mengidentifikasi proses-proses yang penting untuk melayani pelanggan dan pemilik perusahaan. Prespektif pembelajaran dan pertumbuhan menggambarkan kemampuan organisasi untuk menciptakan pertumbuhan jangka panjang. *Balance Scorecard* merupakan suatu kerangka kerja atau system manajemen yang mengintegrasikan visi, strategi, dan keempat prespektif secara seimbang.⁷

Makna *Balance* dalam *Balanced Scorecard* adalah seimbang dalam menilai sebuah kinerja yaitu mengukur kinerja berdasarkan aspek keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, serta faktor intern dan ekstern. Kinerja sebuah perusahaan tidak bisa hanya dilihat dari kinerja yang telah lalu (finansial) akan tetapi juga dari hal-hal yang menentukan kinerja masa depan (*customer, internal business process dan learning & growth*). *Scorecard*

⁷ Tolkah, et al, *Transformasi IAIN Walisongo Menjadi UIN Serta Implikasinya Terhadap Performance Lembaga Dengan Pendekatan Balance Scorecard*, Semarang, 2016, hlm.60-61.

atau kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil penilaian kinerja suatu perusahaan. Selain itu, kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang ingin dicapai di masa depan. Melalui kartu skor, perusahaan dapat membandingkan hasil kinerja sesungguhnya dengan hasil kinerja yang diharapkan di masa depan. Hasil perbandingan tersebut yang akan digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan.⁸ Salah satu kunci keberhasilan penerapan *Balanced Scorecard* adalah adanya dukungan penuh dari setiap lapisan manajemen yang terdapat dalam suatu perusahaan. *Balanced Scorecard* merupakan refleksi dari sebuah strategi perusahaan serta visi dari perusahaan. *Balanced Scorecard* dapat dipandang sebagai sebuah alat untuk mengkomunikasikan strategi dan visi perusahaan secara kontinyu.

Beberapa peneliti terdahulu melakukan penelitian terkait dengan hubungan metode *Balanced Scorecard* terhadap kinerja perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Umam Nurwafi Chamdan dengan judul Penerapan Metode *Balanced Scorecard* sebagai lembaga Pengukuran Kinerja Pada Lembaga Keuangan Syariah (BMT) Bina Insan

⁸ Sony Yuwono, et al. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Umum, 2004, cet. Ke-4 hlm.3.

Mandiri Gondangrejo menunjukkan hasil bahwa metode *Balanced Scorecard* memberikan hasil yang cukup baik terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Meirania Zudia (2010) melakukan penelitian yang sama yaitu Analisis Penilaian Kinerja Organisasi Dengan Menggunakan Konsep *Balanced Scorecard* Pada PT Bank Jateng yang menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard* memberikan pengaruh baik bagi perusahaan karena kinerja karyawan lebih fokus sesuai tujuan yang ditetapkan. Penelitian yang dilakukan oleh Natalia Puspita Dewi dengan judul *Balanced Scorecard* Sebagai Konsep Pengukuran Kinerja Perbankan menunjukkan hasil bahwa 4 perspektif *Balanced Scorecard* yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta perkembangan dan pertumbuhan saling mendukung satu sama lain. Selanjutnya adalah penelitian dari Nyoman Pramesti Sukma dan Komang Ayu Krisnadewi dengan judul Penilaian Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* Pada Bank Utama menunjukkan hasil bahwa 4 perspektif dalam *Balanced Scorecard* saling berhubungan.

Balanced Scorecard telah diterapkan diberbagai perusahaan baik yang bersifat *profit oriented* sampai perusahaan yang bersifat nirlaba. Berdasarkan pengalaman dalam perusahaan yang mengimplementasikan *Balanced Scorecard*, diketahui bahwa terjadi perbaikan kinerja

perusahaan dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan karena seluruh karyawan di dalam perusahaan mengerti secara jelas bahwa aktifitas yang mereka lakukan berpengaruh terhadap keberhasilan pencapaian visi dan misi serta strategi perusahaan. Atau dengan kata lain bahwa aktifitas strategi telah menjadi kegiatan seluruh karyawan dalam perusahaan. Sehingga mereka menjadi satu kesatuan yang utuh dan tidak dapat dipisahkan dengan suatu hubungan yang terjadi dalam perusahaan.⁹

Lembaga keuangan syari'ah di Indonesia telah menunjukkan perkembangan pesat selama dekade terakhir ini. Disamping adanya dukungan pemerintah dan sambutan positif umat islam yang besar, lembaga keuangan syari'ah terbukti secara empiris tetap bertahan dalam kondisi krisis ekonomi yang telah memporak-porandakan sendi-sendi ekonomi dan sosial masyarakat. Namun dalam berkembangnya lembaga keuangan syari'ah hanya berpedoman pada aspek finansial saja dengan menggunakan rasio-rasio keuangan tanpa mempertimbangkan aspek kepuasan anggota, proses pelayanan dan kepuasan kerja.

⁹ Tika Arwinda, et al. "Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Cabang Belawan", Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Vol.15 No.1 Maret.

Baitul Maal wat Tamwiil (BMT) merupakan lembaga keuangan yang berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Lahirnya lembaga keuangan mikro syariah berupa BMT di Indonesia merupakan salah satu jawaban melihat perkembangan perbankan syariah yang masih terpusat kepada masyarakat menengah ke atas. Faktanya, BMT telah tumbuh menjadi alternatif pemulihan kondisi perekonomian di Indonesia, khususnya sebagai partner para pengusaha kecil dalam penyediaan modal. Bmt sebagai lembaga keuangan mikro yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syari'ah dalam hal ini harus menyiapkan dirinya agar mampu bertahan dan berkembang ditengah masyarakat dan ditengah persaingan lembaga keuangan lainnya. Untuk itu efisiensi pengelolaan menjadi hal yang diperlukan demi keberlangsungan usaha BMT di masa mendatang.¹⁰

Kondisi dan tingkat pertumbuhan ekonomi memungkinkan perkembangan lembaga-lembaga keuangan syari'ah. Saat ini tercatat ada 4.500 BMT yang tersebar di seluruh Indonesia . Dari 4.500 BMT, terdapat 360 BMT yang berlokasi di Jawa Tengah dan 182 BMT diantaranya terdaftar

¹⁰ Widaryanti, *Analisis Kinerja Keuangan dan Pengelolaan Internal BMT (Studi Kasus BMT-BMT Di Kota Semarang)*, Semarang, 2014.

sebagai anggota Puskopyah BMT Jateng.¹¹ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Widaryati pada tahun 2014 yang meneliti tentang kesehatan BMT di kota Semarang menjelaskan bahwa pertumbuhan BMT di kota Semarang sudah mengalami peningkatan, akan tetapi belum maksimal. Dari 10 sampel BMT yang tergabung dalam Puskopsyah BMT Jateng menunjukkan bahwa 50% BMT tergolong cukup sehat dan 50% tergolong kurang sehat.¹² Dari hasil tersebut menunjukkan tidak satupun BMT kota Semarang yang sehat, hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor diantaranya adalah Pertama, aktivitas operasional BMT sebagian besar dibiayai dari simpanan yang masuk, bukan dari modal sendiri. Kedua, tidak maksimalnya pembiayaan yang disalurkan oleh BMT menyebabkan laba yang dihasilkan BMT menjadi tidak maksimal. Ketiga, rendahnya mutu sumberdaya manusia yang dimiliki oleh BMT. Keempat, minimnya pelayanan dan kepuasan nasabah BMT.

Dari data diatas, BMT Damar merupakan salah satu BMT dari 50% total BMT yang berada di kota Semarang dengan kinerja cukup bagus. Perkembangan dan pertumbuhan

¹¹ Puskopsyah BMT Jateng

<http://www.puskopsyahbmtjateng.com/anggota>

¹² Widaryanti, *Analisis Kinerja Keuangan Dan Pengelolaan Internal BMT (Studi Kasus Pada BMT-BMT Di Kota Semarang)*, Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, Vol 11 No. 1 Maret 2014.

BMT Damar Ngaliyan terbilang cukup baik terbukti dengan asset BMT Damar Ngaliyan per tanggal 31 Desember 2015 adalah Rp 13,5 M dari modal awal Rp 90.000.000.

BMT Damar lahir sebagai Lembaga keuangan mikro syari'ah yang bergerak di sektor keuangan syari'ah yang bertujuan untuk memperbaiki dan mengangkat harkat dan derajat masyarakat baik dalam skala makro maupun mikro yang berpegang teguh pada konsep ukhuwah dan kepedulian dengan prinsip operasional syari'ah sehingga sesuai dengan kultur masyarakat Indonesia yang mayoritas islam. Sejatinya BMT adalah sebuah lembaga Da'wah, karena keberadaan BMT bukan semata-mata untuk mencari keuntungan, tetapi BMT mempunyai misi untuk tegaknya Syari'at Islam khususnya ekonomi syari'ah.¹³

Sebagai lembaga / institusi yang dalam kegiatannya bersentuhan langsung dengan masyarakat pengusaha kecil serta beroperasi berdasarkan syari'ah sebagai suatu sistem, maka keberadaan BMT ini berpegang kepada Q.S. Al Baqarah 2:276

¹³ Sumber data dokumen BMT Damar cabang Karonsih Semarang

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُرِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ﴿٧٣﴾

Artinya:

*Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah.
Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap
dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa*

Ayat ini menegaskan bahwa riba itu tidak ada manfaatnya sedikit pun baik di dunia maupun di akhirat nanti. Berbeda dengan riba, Allah memberikan nikmat kepada mereka yang bersedekah. Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Artinya memusnahkan harta riba dan harta yang bercampur dengan riba atau meniadakan berkahnya. Dan "menyuburkan sedekah" ialah mengembangkan harta yang telah dikeluarkan sedekahnya sesuai dengan ketentuan-ketentuan agama atau melipat gandakan berkah harta itu. Ini berlawanan dengan apa yang terbersit pada pikiran sebagian besar orang bahwa berinfak itu akan mengurangi harta dan bahwa riba itu akan menambahnya. Pemahaman ayat ini adalah bahwa Allah sangat menyukai orang yang suka bersyukur terhadap nikmatnya, bertaubat dari segala dosa dan kesalahan serta orang-orang yang dengan ikhlas bersedekah. Dan Allah tidak menyukai orang-orang yang tetap melaksanakan riba karena mereka termasuk orang-orang yang kafir.

Perkembangan operasional BMT Damar tergolong cukup pesat. Terbukti dari jumlah anggota yang selalu meningkat.

Diagram 1.1
Jumlah anggota BMT Damar
Tahun 2013-2014



Sumber: Dokumen BMT Damar

Dari diagram diatas, terlihat bahwa terdapat peningkatan jumlah anggota yang cukup pesat pada tahun 2014-2015 yaitu dari 808 ke angka 1482 anggota. Pada tahun tersebut terdapat peningkatan 674 anggota. Pada tahun 2013 jumlah anggota adalah 199 orang.. Anggota adalah orang atau

Lembaga yang menggunakan jasa BMT Damar kantor cabang Ngaliyan dan telah memiliki kriteria menjadi anggota.¹⁴

Perkembangan pendapatan BMT Damar menunjukkan bahwa tingkat kinerja BMT cukup baik, hal ini ditunjukkan pada tabel dibawah ini

Tabel 1.1
Total pendapatan BMT Damar
Tahun 2013-2015

Total Pendapatan			
Tahun	Jumlah		Selisih
2013	Rp	141,601,705.00	
2014	Rp	181,942,104.00	Rp 40,340,399.00
2015	Rp	201,279,489.00	Rp 19,337,385.00

Sumber data: Neraca Keuangan BMT Damar

Dari tabel diatas, terdapat peningkatan pendapatan yang sangat signifikan pada tahun 2013-2014, yaitu naik hingga Rp 40.340.399,00. Dan pada tahun 2014-2015 meningkat Rp 19.337.385,00. Pada diagram 1.1 dijelaskan bahwa peningkatan anggota yang paling tinggi terdapat pada tahun

¹⁴ Sumber data dokumen BMT Damar Ngaliyan Semarang

2014-2015, sedangkan pada tabel 1.1 peningkatan pendapatan tertinggi terletak pada tahun 2013-2014.

Dari data tersebut terjadi ketidak sinkronan antara jumlah nasabah dengan pendapatan. Atas dasar latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI *BALANCED SCORECARD* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA BMT DAMAR NGALIYAN SEMARANG”**

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah implementasi *Balanced Scorecard* dalam upaya meningkatkan kinerja BMT Damar?

1.3 Tujuan dan manfaat penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *Balanced Scorecard* dalam meningkatkan kinerja BMT Damar.

Adapun hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut

1. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah kepustakaan sebagai bahan pertimbangan bagi

pihak-pihak yang mengadakan penelitian yang menyangkut kinerja manajemen dalam suatu lembaga keuangan syariah.

2. Bagi Penulis

Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori-teori yang pernah didapat dan mengaplikasikannya kedalam dunia nyata dengan harapan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang ingin menerapkan *Balanced Scorecard* kedalam lembaga keuangan syariah

3. Bagi pihak BMT Damar

Dapat memberikan gambaran kinerja perusahaan baik secara keuangan maupun non keuangan, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat dan efektif dalam mengembangkan perusahaan.

1.4 Batasan penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu, biaya, tenaga dan materi dalam penelitian, maka peneliti memberi batasan dimana dilakukan penelitian dan hal yang akan diteliti. Peneliti berniat mencari informasi dan mengumpulkan data untuk mengukur kinerja perusahaan. Adapun obyek penelitian ini adalah BMT Damar Ngaliyan Semarang.

1.5 Sistematika penulisan

Sistematika penyusunan skripsi yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian batasan penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori yang digunakan dalam membantu pemecahan masalah penelitian. Pembahasan ini meliputi pengertian kinerja, penilaian kinerja, metode *Balanced Scorecard*, lembaga keuangan syariah, BMT, penelitian terdahulu Dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan metode penelitian yang digunakan. Uraian yang disajikan meliputi jenis penelitian, variable penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengemukakan hasil penelitian, pengolahan data penelitian sekaligus pembahasannya, meliputi gambaran singkat BMT Damar, serta analisis kinerja BMT Damar Ngaliyan Semarang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, serta saran-saran yang diberikan berkaitan dengan penelitian sejenis di waktu yang akan datang.