

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi ini, Indonesia telah mengalami banyak perkembangan baik dari segi teknologi maupun informasi. Peranan teknologi dan informasi di Indonesia sangatlah penting bagi kehidupan di era sekarang. Adapun kini dikarenakan telah berkembangnya sistem teknologi Indonesia, negara ini mampu mengembangkan sistem pembayaran secara elektronik.¹

Pada awalnya negara Indonesia adalah negara hukum yang belum di modernisasi terhadap teknologi, masih adanya sistem barter yang dimana dijadikan alat pembayaran seperti menukar barang yang diinginkan. Dengan adanya kesulitan dari sistem barter ini maka Indonesia membuat terobosan baru berupa uang yang mempunyai nilai pembayaran. Semakin berkembangnya jaman dan kemajuan teknologi, negara-negara di dunia membuat alat pembayaran yang lebih canggih. Bukan lagi uang kertas, uang logam, dll untuk transaksi jual beli.

Jumlah uang beredar adalah nilai keseluruhan uang yang berada ditangan masyarakat. Jumlah uang beredar dalam arti sempit adalah jumlah uang beredar yang terdiri atas uang kartal dan uang giral. Di dalam kehidupan masyarakat jumlah uang yang beredar ditentukan oleh kebijakan

¹ Widadatul Ulya, " Tinjauan Hukum Perjanjian Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku Pada Uang Elektronik (Studi Pada E-Money Bank X), Yogyakarta, Jurnal Az-Zarqa, 2018, Hal : 254

dari bank sentral untuk menambah atau mengurangi jumlah uang melalui kebijakan moneter. Jumlah uang yang beredar yang semakin meningkat akan mengakibatkan inflasi. Oleh sebab itu jika tingkat inflasi meningkat, maka jumlah uang yang beredar di masyarakat pun ikut bertambah. Sebaliknya jika jumlah uang yang beredar di masyarakat berkurang, maka tingkat inflasi pun ikut menurun. Indonesia yang juga mengalami inflasi akan berdampak pada jumlah uang beredar di masyarakat. Saat ini lembaga keuangan, khususnya Bank menghadapi tantangan baru dalam pembayaran elektronik. Dalam hal ini Bank perlu memanfaatkan teknologi informasi yang akan selaras dengan strategi bisnis. Perkembangan teknologi yang telah mampu memunculkan credit card dan debit card, saat ini berupaya memunculkan *e-money* ke hadapan masyarakat. Pada dasarnya *e-money* telah lama berkembang di dunia perbankan, tetapi penggunaannya belum merata.

E-money (electronic money) memiliki fungsi sebagai uang digital. *E-money* ini termasuk ke dalam jenis prabayar yang memiliki nilai uang. Pada hakikatnya *e-money* ini ialah uang yang tidak memiliki fisik karena tersimpan menggunakan media server. Kemunculan *e-money* ditengah-tengah masyarakat bertujuan untuk mengurangi tingkat pertumbuhan penggunaan uang tunai. Dikhususkan untuk pembayaran-pembayaran yang bersifat mikro dan ritel. *E-money* bukan hanya sebagai pengganti uang tunai fisik dalam bentuk koin dan uang kertas dengan uang elektronik yang setara, namun juga sebagai sebuah sistem yang memungkinkan seseorang untuk

membayar barang atau jasa dengan mengirimkan nomor dari satu komputer ke komputer lain. Penggunaan *e-money* ini tidak memerlukan adanya proses otoritas seperti halnya pemakaian pin atau tanda tangan, karena *e-money* tidak berkaitan langsung dengan rekening nasabah yang ada di bank. Penggunaan *e-money* tidak membebankan pembayarannya pada rekening bank, seperti halnya kartu kredit atau kartu debit. Nasabah hanya perlu mentop-up kan saldonya di merchant yang telah bekerja sama dengan aplikasinya ataupun bisa dengan top up di bank². Dari sisi sistem pembayaran non tunai, Bank Indonesia berkepentingan untuk memastikan bahwa sistem pembayaran non tunai yang digunakan oleh masyarakat dapat berjalan secara aman, efisien dan handal³. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik Pasal 1 angka 3 menjelaskan bahwa” Uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut :

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit.
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan

² Reynanda S.Brahmana, “Penerapan Keamanan Keuangan Dalam Aplikasi E-money”, Manova, Sumatera Utara, 2020

³ Bagus Dwi Handoko, Adi Suliantoro, “Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Kartu Brizzi Sebagai Alat Pembayaran Non-Tunai”, Dinamika Hukum, 2018, Hal : 31

- c. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai Perbankan.”⁴
- d. Uang elektronik diterbitkan oleh lembaga yang memperoleh izin dari Bank Indonesia. Perbankan tertarik untuk melakukan terobosan baru guna meningkatkan kepuasan penggunaannya terhadap produk dan jasa sesuai dengan perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat yang beragam. Hal tersebutlah yang mendorong terciptanya bentuk lain dari uang dengan sistem pembayaran non tunai atau uang elektronik (*e-money*) yang menggunakan kartu atau aplikasi sebagai alat transaksinya.

Banyak masyarakat dari kalangan kota-kota besar yang sudah menggunakan (*Less Cash Society*) atau yang biasa disebut LCS yang dihadirkan oleh Bank Indonesia dengan didukungnya “Gerakan Nasional Non-Tunai”. Penggunaan *e-money* dilakukan dimana pengguna harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk alat bertransaksi. Ketika digunakan nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya bisa mengisi kembali (Top Up)⁵. Dalam penggunaannya perlu diperhatikan bahwa *e-*

⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik

⁵ Chryseis Ivana Winarto dan Wilma Laura Sahetapy, “Pengaruh E-toll Card Mandiri Dan Efektivitasnya Terhadap Kepuasan Pelanggan E-toll Card Mandiri Di Surabaya”, Jurnal Agora, Surabaya, 2019.

money merupakan teknologi ciptaan manusia yang mempunyai beberapa kelemahan. Adapun permasalahan yang akan timbul dalam penggunaan e-money terjadi apabila penggunaan *e-money* dalam melakukan transaksi pembayaran non tunai disalahgunakan oleh pihak lain yang tidak berwenang, sehingga dapat mengakibatkan kerugian bagi pemilik *e-money* tersebut. Potensi kerugian yang dialami nasabah dalam transaksi menggunakan *e-money* memang dapat dikategorikan besar. Meskipun dengan menggunakan *e-Money* sangat cepat, mudah, dan efisien namun masih banyak masyarakat menggunakan uang cash untuk membayar barang atau jasa. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari masing-masing provider *e-Money* dan terbatasnya merchant-merchant yang menyediakan transaksi menggunakan *e-Money*. Hal tersebut mengakibatkan kurangnya pemahaman mengenai manfaat sehingga kepercayaan terhadap pembayaran dengan *e-Money* belum sesuai dengan tujuannya yaitu mempermudah bertransaksi dengan *e-Money* bukan sebaliknya. Hal ini ditambah lagi dengan adanya rasa tidak aman dari masyarakat dengan semua tindak kriminal yang semakin beranekaragam cara dan media yang digunakan. Terdapat peningkatan penggunaan uang elektronik di Indonesia dari tahun ke tahun. Salah satu peningkatan penggunaan uang elektronik tersebut merupakan multi effect dari sistem penerapan elektronifikasi jalan tol yang dikenal dengan nama *e-toll card (electronic toll card)* yang mana hal ini didukung oleh keluarnya peraturan pemerintah dalam mewajibkan transaksi non-tunai di tol per 31 Oktober 2017. Yang mana tujuan program ini adalah memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pengguna yang berada di jalan tol agar merasakan

transaksi yang lebih cepat dan efisien tanpa harus mengantre dalam waktu yang lama⁶.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Transaksi Tol Nontunai Nirsentuh Di Jalan Tol, Jalan Tol adalah “jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagai jalan nasional yang penggunaannya diwajibkan membayar tol.”⁷.

Layanan transportasi Indonesia saat ini didominasi oleh layanan transportasi darat. Meningkatnya jumlah pengguna kendaraan bermotor maka jumlah kendaraan bermotor yang melintas di jalan raya akan meningkat dan akan menimbulkan kemacetan. Kemacetan saat ini sering terjadi di jalan raya akibat timbul volume kendaraan yang terus meningkat, sehingga menyebabkan ruas jalan non tol menjadi sangat padat. Berbagai solusi sudah ditawarkan oleh pemerintah Indonesia untuk menangani masalah kemacetan di jalan raya antara lain pembuatan jalan tol, pembuatan fly over.

Jalan tol adalah jalan umum yang kepada pemakainya dikenakan kewajiban membayar untuk melewati jalan yang dilalui dan merupakan jalan alternatif untuk mempersingkat jarak dan waktu. Target yang menjadi sasaran pelayanan jasa jalan tol terhadap pemakai jasa adalah kelancaran, keamanan dan kenyamanan. Sehingga Bank menghadirkan berbagai jenis *e-Money* yang gunanya untuk memenuhi

⁶ Wachidatus Sa'diyah, Novi Marlen, “*Use of e-toll Cards: Satisfied Consumers?*”, Jurnal Manajemen Motivasi 14, Surabaya, 2018

⁷ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Transaksi Tol Nontunai Nirsentuh Di Jalan Tol.

kebutuhan pengguna. Salah satunya adalah *e-Toll Card* yang berfungsi untuk meminimalisir terjadinya kemacetan akibat antrian yang panjang di gerbang tol dengan menggunakan teknologi yang dapat memberikan suatu layanan yang cepat dan mudah dalam hal transaksi pembayaran tol. *E-Toll* adalah kartu elektronik berisi saldo yang dapat menggantikan uang tunai sebagai alat pembayaran biaya masuk tol dengan menggunakan sistem RFID (*Radio Frequency Identification*) melalui jarak jauh. Pembayaran tol menggunakan *E-Toll* diharapkan dapat menjadi solusi antrian pengendara di gerbang tol. Untuk mewujudkan hal tersebut tentunya pihak pengelola tol tidak dapat melaksanakannya sendiri, dibutuhkan sinergitas antara pihak pengelola tol dengan perbankan.⁸

Penerapan transaksi tol non-tunai sepenuhnya menggunakan *e-Toll card* di seluruh jalan tol dimulai per tanggal 31 Oktober 2017 sehingga pengguna jalan tol diwajibkan memiliki kartu uang elektronik dalam melakukan pembayaran biaya masuk tol. Meskipun seluruh pengguna jalan tol telah diwajibkan memiliki *e-Toll* nyatanya tidak dapat dipungkiri bahwa pelaksanaan elektronifikasi di jalan tol masih menjumpai masalah baik yang berada pada kendali pengguna (internal) maupun di luar kendali pengguna (eksternal). Sebelum transaksi elektronik diwajibkan, para pengguna jalan tol yang menggunakan *e-toll card* dapat menggunakannya di Gerbang Tol Otomatis (GTO) dengan mudah dan cepat tanpa harus mengantre dibandingkan dengan pengguna jalan tol lain yang tidak memiliki *e-toll card* harus melakukan pembayaran tol dengan uang tunai, yang dilayani oleh

⁸ Chryseis Ivana Winarto dan Wilma Laura Sahetapy, “Pengaruh *E-toll Card* Mandiri Dan Efektivitasnya Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-toll Card* Mandiri Di Surabaya”, Agora, Surabaya, 2019

petugas pengumpul tol. Pembayaran dengan uang tunai harus sesuai dengan nominalnya, karena ketika pengguna jalan tol melakukan transaksi pembayaran uang tol tidak sesuai dengan jumlah nilai nominal yang berlaku berdasarkan jenis kendaraan maka petugas pengumpul tol harus memberikan uang kembalian, yang mana hal tersebut bisa memakan sedikit waktu lebih lama. Untuk mengantisipasi terjadinya kemacetan di jalan tol terutama pada hari dan jam sibuk karena antrian pada pintu keluar tol terlalu panjang, dibutuhkan kecepatan lebih tinggi dalam melakukan pembayaran tol dengan menggunakan layanan elektronik tol (*e-Toll*) pada Gerbang Tol Otomatis (GTO). Jika pembayaran jalan tol menggunakan GTO, maka akan mempercepat antrian kendaraan masuk jalan tol. Selain mempercepat pembayaran, penerapan GTO dapat meningkatkan pelayanan dan kelancaran berkendara di jalan tol. Salah satu solusi agar tidak menimbulkan masalah pihak jasa marga membuat aplikasi *e-Toll card* agar mengurangi antrian dan pengguna jalan tol dapat menikmati perjalanan lebih cepat dan nyaman.

Untuk meminimalisasi kepadatan arus masuk dan arus balik maka berbagai usaha telah dilakukan oleh Jasa Marga mulai dari memberlakukan *contra flow*, sampai pada pembangunan pintu tol menggunakan baris jenjang yang memungkinkan kuantitas kendaraan masuk tol meningkat, namun arus dan kepadatan lalu lintas masih terus berulang seiring dengan penambahan dan sirkulasi kendaraan. Guna meningkatkan kecepatan dalam bertransaksi di jalan tol, maka Jasa Marga terus menambah Gerbang Tol Otomatis (GTO) baik untuk transaksi *e-Toll Card* maupun *e-Toll Pass*. Saat ini jumlah GTO mencapai 50 untuk *e-Toll Card*

dan 39 untuk *e-Toll* Pass dan akan direncanakan akan terus bertambah sesuai dengan kebutuhan pengguna jalan.⁹

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang mengakibatkan antrean dan kemacetan di gerbang tol. Perjalanan pengguna atau pengendara terhambat sehingga menimbulkan ketidakpuasan tersendiri bagi para pengguna atau pengendara yang melintasi jalur tol. Pada penerapan program *e-toll card* yang sudah diwajibkan oleh pemerintah ini perlu adanya sebuah pengukuran terkait dengan tingkat kepuasan konsumennya. Kepuasan adalah perasaan kesenangan atau kekecewaan seseorang dari hasil membandingkan sebuah produk atau kinerja layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan, berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya. Pada kepuasan pelanggan merupakan salah satu bentuk hasil suatu pelayanan publik dan dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja, dan pada indikator kepuasan pelanggan dapat dibuktikan dengan banyaknya aduan atau complain. Ketika konsumen merasakan kepuasan maka konsumen akan melakukan pembelian ulang (*repeat order*) sehingga nantinya loyalitas konsumen dapat terbentuk. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dibenahi oleh PT. Jasa Marga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta kebutuhan pengguna sesuai dengan harapan atau tujuan. Sehingga perlu adanya survey terkait kepuasan pengguna jalan tol terkait dengan penggunaan *e-tool card*. PT. Jasa Marga sebagai perusahaan penyelenggara jalan tol di Indonesia yang

⁹ Sabar Napitupulu, “*Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kegiatan Sosialisasi Penggunaan E-toll Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Pembayaran E-Toll Jasa Marga*”, Jakarta, 2022

memberikan pelayanan publik terkait dengan jalan tol harus mampu melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara periodik terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama bagi pengguna jalan tol. Tujuan utama pelayanan kepada para pengguna jalan tol tersebut adalah mempersingkat jarak dan waktu tempuh dari satu tempat ke tempat lain tanpa adanya suatu hambatan karena antrean.

Berdasarkan penjelasan *e-Money* dan *e-Toll* diatas pemanfaatan dari aplikasi *e-money* yaitu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam melakukan transaksi pembayaran. Sehingga kita tidak perlu menyiapkan uang tunai untuk pembayaran, kita juga tidak perlu menerima uang kembalian karena kita hanya mengeluarkan uang sesuai transaksi kita, terdapat database yang dapat mencatat selama kita melakukan transaksi jadi kita tidak susah mengingat transaksi kita, dan juga bisa membayar kartu tol yang sekarang menggunakan *e-money* tanpa harus bertransaksi langsung . *E-money* juga memiliki kelebihan dan kekurangan, dimana kelemahan yang mendasar ialah h karena memakai jaringan internet secara otomatis data nasabah terancam dan juga uang yang di top up oleh nasabah bisa saja sewaktu waktu bisa hilang kesalahan oleh softwarena sedangkan kelebihan dari *e-money* ialah kita tidak perlu membawa uang tunai,transaksi menjadi lebih akurat karena dikelola oleh komputer,kita juga tidak perlu menunggu uang kembalian karena kita membayar sesuai dengan harga,terdapat database yang dapat mencatat seluruh transaksi yang kita lakukan sehingga kita tidak akan lupa transaksi apa saja

yang kita lakukan dan yang terpenting transaksi menjadi lebih cepat dan lebih praktis¹⁰.

Akibatnya adalah gagalnya konsumen dalam melakukan transaksi tanpa adanya pemberitahuan dari pihak penyelenggara. Dengan itu konsumen juga tidak dapat mengandalkan sepenuhnya terkait e-money ini baik dalam transaksi top up e-toll ataupun yang lain. Dengan adanya Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yaitu konsumen berhak menggunakan fungsi e-money sebagaimana mestinya, berhak atas informasi yang jelas dan benar serta kenyamanannya. Maka dari itu perlu lah kita menelaah dari setiap Undang-Undang Perlindungan Hukum mengenai hak konsumen dan tanggung jawab dari pelaku.¹¹

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang maka permasalahan yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara pemberi jasa layanan Top-Up *e-money* terhadap konsumen yang melakukan pengisian saldo kartu *e-toll*?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pemberi jasa layanan Top-Up *e-money* ketika pengisian saldo ke dalam kartu *e-toll*?

¹⁰ Reynanda S.Brahmana, “Penerapan Keamanan Keuangan Dalam Aplikasi E-Money”, Manova, Sumatera Utara, 2020.

¹¹ Widadatul Ulya, “Tinjauan Hukum Perjanjian Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku Pada Uang Elektronik (Studi Pada E-Money Bank X.”, Az-Zarqa, Yogyakarta, 2018.

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan dari rumusan diatas, maka tujuan penelitian penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum antara *e-money* terhadap konsumen yang ditinjau dari penggunaan top up kartu *e-Toll*.
2. Agar mengetahui bagaimana perlindungan hukum yang didapatkan jika pengisian saldo tidak masuk ke dalam kartu *e-Toll*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai penulis, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

- Memberikan pengetahuan, pemikiran, dan pengembangan terhadap bidang Hukum Perdata terutama yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen
- Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah refrensi dan literatur dalam dunia kepustakaan, khususnya mengkaji pertanggungjawaban pelaku terjadap perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman bagi penulis dalam mengembangkan teori-teori hukum yang di implementasikan ke kehidupan masyarakat, serta dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi para pihak yang terkait dengan permasalahan yang diteliti sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat

berdasarkan analisis informasi dan data, dan mampu memberikan petunjuk dalam memilih berbagai alternatif solusi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah hukum empiris. Dimana dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap konsumen yang telah melakukan Top-Up *E-Toll*. Top-Up yang sudah dinyatakan berhasil namun saat kartu tol tersebut digunakan/di cek kembali ternyata saldo belum masuk.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah pendekatan terkait peristiwa yang terjadi. Pendekatan yang dimana dilakukannya wawancara kepada para pengguna/konsumen yang dirugikan terkait permasalahan Top-Up yang tidak mendapatkan pertanggungjawaban.

3. Jenis Data

- a. Data primer : Mendapatkan informasi secara langsung terhadap konsumen dengan metode wawancara. Wawancara yang dilakukan yaitu dengan mengumpulkan konsumen yang telah menggunakan jasa layanan Shopee, Dana, dan Tokopedia.
- b. Data skunder : Meliputi Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Transaksi Tol Nontunai Nirsentuh Di Jalan Tol, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik,

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Publikasi jurnal, buku, dan artikel hukum yang relevan.

4. Teknik Analisis Data

Dengan metode analisis data menggunakan Yuridis Sosiologis. Dimana adanya peraturan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengikat. Sehingga dari peraturan tersebut kita bisa mempelajari bagaimana norma hukum itu mengikatkan dirinya pada peristiwa yang terjadi dalam kehidupan sosial.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan skripsi ini terdiri dari empat bab yang mana masing-masing bab terdiri dari sub bab guna memperjelas cakupan permasalahan yang menjadi objek penelitian. Urutan masing-masing bab dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas mengenai pendahuluan meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah yang diangkat, tujuan dari penelitian ini, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan mengenai tinjauan umum mengkaji teori-teori yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pembahasan mengenai hasil penelitian yang berbentuk perlindungan hukum bagi pengguna transaksi top up *e-Toll* melalui *e-Money* yang dimana transaksi tersebut tidak masuk ke dalam *card e-Toll*.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab terakhir ini penulis menyajikan kesimpulan dan saran terkait masalah yang diteliti.

