

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era digital saat ini, perkembangan zaman sangat pesat, hal ini terjadi dalam segala aspek kehidupan di masyarakat, yang mana mampu menggunakan teknologi secara lebih praktis dan efisien waktu maupun biaya. Maka tidak heran apabila dengan adanya perkembangan teknologi saat ini mampu memberikan kontribusi atau peluang yang sangat besar di bidang usaha. Adanya internet sebagai media sosial modern ini mampu mendorong perubahan menjadi lebih maju. Kemudahan, kecepatan dan murah biaya internet menjadi pertimbangan banyak bagi masyarakat untuk menggunakannya, termasuk dalam melakukan transaksi.

Bisnis merupakan semua kegiatan yang dilakukan seseorang atau lebih yang terorganisasi dalam mencari laba melalui penyediaan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kegiatan bisnis meliputi semua aspek kegiatan untuk menyalurkan barang dan jasa melalui saluran produktif, dari membeli bahan mentah sampai menjual barang jadi.¹

Sebagian ahli ekonomi berpendapat bahwa bisnis adalah aktivitas ekonomi manusia yang bertujuan mencari keuntungan semata-mata. Karena itu cara apapun boleh dilakukan demi meraih tujuan tersebut. Konsekuensinya bagi pihak ini, aspek moralitas tidak bisa dipakai untuk menilai bisnis dan bahkan

¹ Francis Tantri, 2015, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Hal. 6.

dianggap membatasi aktivitas bisnis. Berlawanan dengan kelompok pertama, kelompok lain berpendapat bahwa bisnis bisa disatukan dengan etika. Kalangan ini beralasan bahwa etika merupakan alasan-alasan rasional tentang semua tindakan manusia dalam semua aspek kehidupannya, tidak terkecuali aktivitas bisnis.²

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang perlindungan konsumen, yang merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah hak konsumen dalam islam disebut dengan hak khiyar, yaitu hak pilih bagi konsumen ataupun pelaku usaha. Islam turut memberikan jalan bagi manusia untuk melakukan berbagai improvisasi dan inovasi melalui sistem dan teknik dalam perdagangan dengan asas-asas mendasar dan petunjuk pada orang-orang yang beriman untuk suatu kebaikan dan perilaku etis dalam bidang bisnis.³

Allah swt mencintai siapa saja yang melakukan kebaikan, sebagaimana difirmankan-Nya dalam QS. Al-Baqarah/2:195 :

Terjemahnya:

“Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”⁴

Islam telah memberikan aturan terhadap masalah muamalah ini untuk kemaslahatan umum. Salah satu bentuk kegiatan muamalah yang dibolehkan oleh Allah SWT adalah jual-beli sebagaimana dalam firmanNya:

² M. Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, Ulumuddin, Volume V (2011): Hal. 7.

³ *Loc.cit.*

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Hal. 30

- a. QS al-Baqarah (2) : 275 “Allah SWT. telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”
- b. QS an-Nisa (4) : 29 “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.”⁵

Di Indonesia sendiri telah membentuk Undang-Undang tentang perlindungan terhadap konsumen (UUPK) yang menunjukkan tentang asas-asas dalam berbisnis. Dalam undang-undang ini mempunyai tujuan yang sama dengan perlindungan konsumen dalam Islam, yaitu menciptakan keseimbangan diantara pelaku usaha dengan konsumen dan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, harus diusahakan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. UUPK yang berasaskan keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, harus pula dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga dapat tercipta perekonomian yang sehat.⁶

⁵ Farhan Mujaidi, 2018, *Tinjauan Yuridis(E-Commerce) Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Undang-Undnag No 11 Tahun 2008 Tentang Inormasi Dan Transaksi Elektronik*, Surakarta:UMS, Hal. 2

⁶ Moh Issamsudin, *Efektifitas Perlindungan Konsumen Di Era Otonomi Daerah*, Jurnal Hukum Khaira Ummah, Vol. 13. No. 1 (2018), Hal. 289.

Dalam fenomena yang semakin berkembang di Indonesia saat ini yaitu, aktivitas perdagangan melalui elektronik (*e-commerce*). *E-commerce* terbagi dalam dua hal yaitu *business to business e-commerce* (perdagangan antarpelaku usaha) dan *business to cusumer e-commerce* (perdagangan pelaku usaha dengan konsumen). Dengan adanya perdagangan elektronik tersebut mempermudah konsumen atau masyarakat dalam melakukan transaksi perdagangan.⁷

Dalam sistem perdagangan sudah diatur pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yaitu pengaman pembangunan nasional di bidang ekonomi yang di susun dan dilaksanakan untuk memajukan kesejahteraan umum melalui pelaksanaan demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional sebagaimana diamanatkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pekembangan internet yang semakin maju saat ini merupakan faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Dengan peraturan tersebut memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat

⁷ Aztar Muttaqin, *Transaksi E-Commerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam*, Ulumuddin, Volume Vi No. Iv (2010), Hal. 460.

terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya.⁸

Perdagangan atau jual beli online dapat juga dikatakan sebagai *e-commerce* yang merupakan salah satu implementasi dari bisnis online. Dalam bisnis online tidak terlepas dari transaksi jual beli melalui via internet. Transaksi yang dilakukan dengan *electronic commerce* yang lebih dikenal dengan *e-commerce*. *E-commerce* adalah aktivitas penjualan, pembelian, pemasaran dan pelayanan atas produk dan jasa yang ditawarkan melalui sosial media. Banyaknya media sosial yang banyak diminati oleh masyarakat dalam layanan jual beli salah satunya yaitu *Shopee*.

Shopee merupakan *marketplace* yang mempunyai banyak peminat dari berbagai kalangan masyarakat, karena *shopee* merupakan sebuah aplikasi *mobile*, aplikasi ini merupakan wadah belanja online yang lebih fokus pada Platform Mobile sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung di ponselnya saja. Platform ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur sosial yang inovatif. *Shopee* memberikan kemudahan bagi penggunanya.⁹

⁸ Ratu Humaemah, *Analisa Hukum Islam Terhadap Masalah Perlindungan Konsumen yang Terjadi Atas Jual Beli E-Commerce*, Jurnal *Islamicomic*, Vol.6 No.1 Januari –Juni (2015), Hal. 48.

⁹ Hadi Permana dan Tjahjono Djatmiko, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopiee Di Bandung*, Artikel Jurnal Komunikasi dan Bisnis, Bandung: Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, 2015, Hal. 66

Dengan perkembangan bisnis *e-commerce* tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada berbagai permasalahan yang terjadi, seperti barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan pesannya, pengembalian barang (*return*) yang sulit dan memakan waktu yang cukup lama. Apabila terjadi pengembalian dana akibat pembatalan transaksi, banyak konsumen yang mengeluh akan pengembalian dana yang kurang mendapatkan respon, lambat, dan sulit.

Walaupun peraturan di Indonesia mengenai transaksi elektronik sudah memadai namun, pelaksanaannya masih jauh dari yang diharapkan. Dalam penyelesaian kasus yang sering terjadi tidak maksimal dan juga cenderung mengabaikan hak-hak konsumen, dan banyak juga kasus yang terabaikan atau tidak ada penyelesaiannya, hal ini membuat konsumen memilih untuk tidak memperlengkapannya.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi *E-Commerce* Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Kasus Pada *Shopee*)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan apa yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli di *Shopee*?
2. Bagaimana Hukum Islam dan hukum Positif Indonesia mengatur mengenai perlindungan hukum bagi konsumen?

3. Apakah perlindungan hukum yang dilakukan oleh Shopee telah sesuai dengan prinsip-prinsip Hukum positif dan Hukum Islam?

Pembahasan hanya seputar pada permasalahan yang telah dirumuskan di atas, sehingga penjelasan tidak melebar supaya tidak mengaburkan inti dan tujuan pembahasan.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan diatas memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli di Shopee.
2. Untuk mengetahui Hukum Islam dan Hukum positif Indonesia dalam mengatur mengenai perlindungan hukum bagi konsumen.
3. Untuk mengetahui kesesuaian perlindungan hukum yang dilakukan oleh Shopee dengan prinsip-prinsip Hukum positif dan Hukum Islam.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan berarti apabila dapat bermanfaat bagi para pembaca. Setelah tujuan penelitian yang tersebut diatas, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ragam ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang hukum perdata islam pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

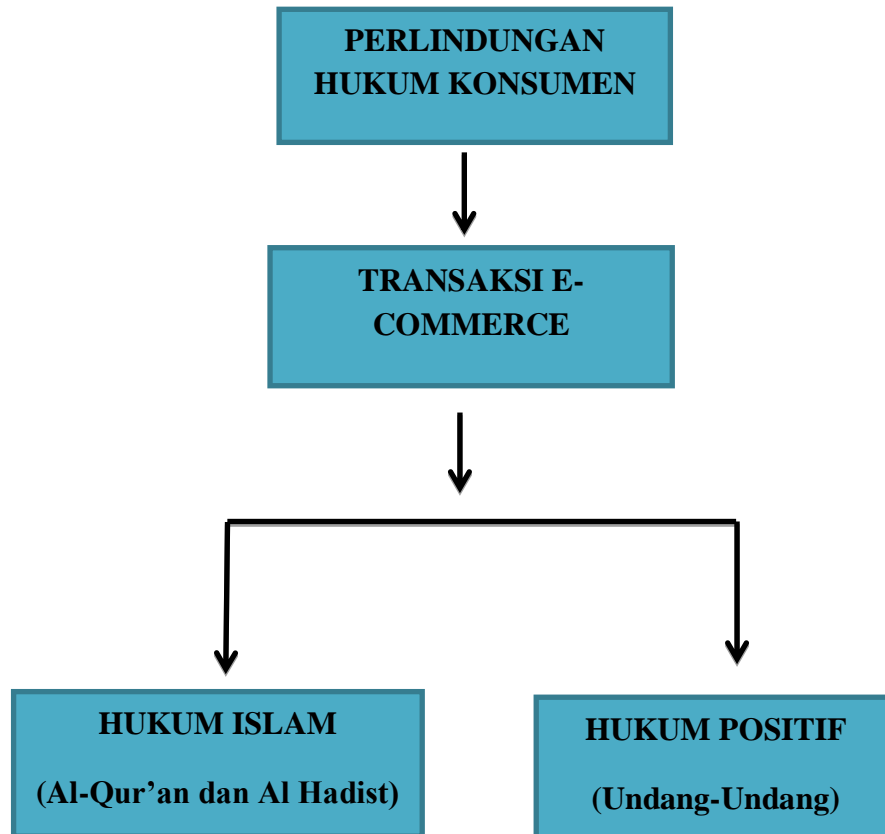
a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis dalam praktik bidang hukum perdata islam, memberi pengalaman baru dalam menganalisis perlindungan hukum pada konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* dalam hukum islam dan hukum positif dan dapat memperluas pengetahuan mengenai hukum perdata islam.

b. Bagi pihak lain

Penelitian ini sebagai kontribusi pemikiran baru dalam ilmu pengetahuan, khususnya yang berkenaan masalah perlindungan bagi konsumen dalam melakukan transaksi elektronik pada salah satu platform jual beli online *shopee* yang sebenarnya dan penelitian ini diharapkan bagi masyarakat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai realita kehidupan masyarakat yang merupakan situs belanja terbesar di Indonesia dan mempunyai banyak pelanggan.

E. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Perlindungan konsumen merupakan perlindungan hukum yang dipakai sebagai gambaran terhadap konsumen dalam melakukan usahanya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pentingnya perlindungan bagi konsumen dapat disebabkan karena posisi tawar konsumen begitu lemah. Transaksi *e-commerce* atau biasa disebut dengan jual beli di dunia maya merupakan jejaring sosial yang sangat mudah dijangkau atau terhubung antara satu dengan yang lainnya melalui media sosial atau komunikasi. Wujud dari hukum jual beli merupakan penyerahan hak dan kewajiban bagi para pihak yang saling berjanji, yaitu penjual dan pembeli. Dalam hukum Islam mempunyai rukun dan syarat dalam jual beli online yaitu, *gharar*, *riba* dan *maysir*, namun dalam transaksi *e-*

commerce ini unsur *maysir* tidak termasuk dalam transaksi, yang mana dalam transaksi jual beli online ini tidak bertentangan dengan Al-Qur'an dan Al Hadist.

Karena jual beli dalam hukum Islam tidak melihat dari segi jenis atau model sarana yang digunakan, namun lebih menekankan pada prinsip moral dan prinsip kerelaan antar kedua belah pihak. Dalam sistem perdagangan telah diatur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, yang mana peranan penting dalam perdagangan ini sangat meningkatkan pembangunan ekonomi, memajukan kesejahteraan umum melalui pelaksanaan demokrasi ekonomi yang menggunakan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta menjaga keseimbangan ekonomi Indonesia. Kegiatan *e-commerce* ini dalam perlindungan bagi para pihak telah diatur pada Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun dalam undang-undang tersebut tidak mengatur secara khusus tentang transaksi elektronik begitu juga pada perlindungan para pihak dalam kegiatan transaksi elektronik. Dalam perlindungan konsumen telah diatur pada Undang-undang No 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana telah mengatur secara khusus dalam hal perlindungan yang terdapat pada pasal 23 Undang-undang No.08 Tahun 1999.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian bermakna seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan

masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil kesimpulan dan selanjutnya dicarikan pemecahannya.¹⁰

Dalam penyusunan karya ilmiah , metode merupakan cara bertindak dalam upaya agar suatu penelitian dapat terlaksana secara rasional, terarah obyektif dan tercapai hasil yang optimal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu penelitian yang tidak mengadakan perhitungan, maksudnya data yang dikumpulkan tidak berwujud angka tetapi tertuang dalam bentuk kata-kata.¹¹

Metode penelitian ini bermaksud untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana yang dilakukan menggunakan metode-metode ilmiah.¹²

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini bersifat empiris, bermaksud menggambarkan secara jelas mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian lapangan dan obyek-obyek yang akan diteliti.

Penulis menganalisis serta menguraikan jenis objek yang akan diteliti lalu melakukan observasi serta melakukan wawancara dengan responden-responden yang terlibat dalam objek yang akan diteliti.

Sesuai dengan tema mengenai Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Transaksi *E-commerce* menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi kasus pada *Shoope*), dalam penyelesaiannya penelitian menggunakan langkah dengan cara mengumpulkan literatur baik berupa buku ataupun

¹⁰ Wardi Bachtiar, 1997, *Metode Penelitian Dakwah*, Jakarta: Logos, Cet I, Hal. 1

¹¹ Lexi J. Moleong, 2005, *Metode Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosadaknya, Hal.6

¹² Sutrisno Hadi, 2001, *Metode Research*, Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, Hal.190

makalah, serta permasalahan yang berkaitan dengan judul skripsi ini, dilanjutkan dengan membaca, mengelola dan memaparkan secara sistematis.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan cara menganalisis gejala-gejala yang ada dalam masyarakat pada umumnya lalu penulis melakukan observasi serta wawancara terhadap responden yang sesuai dengan objek yang diteliti. Sehingga penelitian ini bisa disebut penelitian kasus atau study dengan menggunakan pendekatan empiris.

2. Metode Pendekatan

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan empiris, yang didasarkan karena penelitian ini, hukum dikonsepsikan sebagai norma-norma tertulis yang sudah benar, diundangkan dan dibuat oleh pejabat yang berwenang yang merupakan patokan atau sebagai dasar untuk manusia berperilaku dengan pantas. Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan Alqur'an, Al Hadist, dan Peraturan Perundang-Undangan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagai pedoman dalam kehidupan bermasyarakat yaitu khususnya dalam hal Peraturan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi *E-commerce* menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi kasus pada *Shoope*)

3. Sumber Data dan Jenis Data

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh berdasarkan gerak-gerik ataupun tingkah laku. Peneliti menggunakan data ini untuk memperoleh informasi ataupun data secara langsung. Adapun sumber data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pelaku penjual dan pembeli *Shopee*. Ada 10 responden yang peneliti wawancarai secara langsung di Desa Baturetno Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari sumber pelaku penjual dan pembeli pada *Shopee*, pembeli yang mudah mendapatkan pengembalian, pembeli yang sulit mendapatkan pengembalian, serta pembeli yang mempunyai *Shopee Pay*. Tujuannya selain untuk menggali informasi lebih dalam yaitu untuk memperkuat hasil temuan yang telah dikumpulkan melalui pengamatan maupun wawancara.

4. Metode Pengumpulan Data

Adapun langkah-langkah yang penulis lakukan sebagai berikut:

a. Menentukan masalah atau topik yang akan di bahas dalam penelitian

Hal Pertama yaitu menentukan masalah atau topik yang akan dicari serta dikaji dalam penelitian atau skripsi yang berjudul Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Transaksi *E-commerce* menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus *Shopee*).

- b. Mencari menghimpun ayat-ayat dalam Al-quran yang berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut dan bagaimana pandangan ayat tersebut mengenai hal-hal yang timbul dalam permasalahan penelitian tersebut.
- c. Observasi merupakan pengamatan gejala-gejala serta fenomena yang timbul dalam masyarakat serta yang menjadi objek dari penelitian yang akan digali serta ditemukan solusi bagaimana agar permasalahan tersebut dapat tertanggulangi
- d. Teknik wawancara adalah proses memperoleh informasi dengan cara dialog antara penanya dengan penjawab (responden) yang menjadi subyek penelitian.
- e. Teknik Dokumentasi, pengumpulan data informasi melalui foto, dokumen serta video agar penelitian itu bisa dibuktikan bahwa benar telah terjadi penelitian di masa silam serta sebagai pengingat apabila sewaktu-waktu data berupa laporan atau yang lainnya hilang bisa dibuktikan melalui dokumentasi.
- f. Teknik Analisis Data, yaitu pengorganisasian suatu file menjadi satu-kesatuan yaitu dengan cara menjadikan file seperti foto, video, laporan menjadi satu dokumen utuh.
- g. Menyusun pembahasan dalam kerangka yang sempurna (out line) ketika ingin memparkan penafsiran ayat-ayat istri pencari nafkah dilakukan dengan menafsirkan ayat satu persatu.
- h. Mencari serta melengkapi ayat-ayat atau hadis-hadist yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

5. Metode Analisis Data

Setelah mengumpulkan data-data, kemudian diolah dan akan dibahas dengan menggunakan metode analisis data secara deduktif, yaitu dengan cara menjelaskan dan menjabarkan data-data yang telah diperoleh dan diolah berdasarkan norma-norma hukum, Yurisprudensi dan doktrin. Dalam penelitian ini penulis menggunakan al qur'an dan al hadist, serta peraturan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, untuk digunakan sebagai pedoman peraturan dalam menilai realitas dalam masyarakat umum yaitu kegiatan Pemesanan Barang Melalui Penawaran Produk di Shopee.

Sehingga dapat dibuktikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Barang Melalui Penawaran Produk di Shopee sudah sesuai atau melanggar ketentuan-ketentuan yang sebagaimana telah diatur dalam al qur'an dan al hadist, Peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : Bab pertama ini merupakan dasar pembahasan skripsi, merupakan aspek yang berkaitan dengan persoalan-persoalan dalam skripsi, dan isi dari bab ini antara lain latar belakang, rumusan masalah, tujuan

penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitaian, sistematika penelitian.

BAB II : Bagian bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang akan menguraian tinjauan umum tentang transaksi jual beli menurut Hukum Islam, tinjuan umum tentang transaksi jual beli menurut Hukum Positif, tinjuan umum tentang transaksi melalui media elektronik di Aplikasi Shopee, tinjuan umum tentang perlindungan konsumen.

BAB III : Bab ini yaitu melakukan pembahasan tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis serta pemaparan data-data yang diperoleh penulis berdasarkan penelitian lapangan yang sudah dilakukan.

BAB IV : Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dari penelitian yang dapat memberikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Bab ini juga berisi tentang pembahasan dari hasil yang diteliti serta saran yang disampaikan untuk permasalahan yang diangkat oleh penulis.