

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat guna memenuhi kebutuhan masyarakat dunia dalam kehidupan mereka. Hal ini disebabkan karena dengan menggunakan suatu teknologi, maka segala sesuatu akan terasa lebih efisien dan efektif. Dengan menggunakan teknologi, masyarakat juga bisa mendapatkan suatu layanan. Demikian pula, dalam bidang keuangan telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa teknologi dan keuangan memiliki suatu keterkaitan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang tentunya memudahkan masyarakat, tidak terkecuali Indonesia. Sebagai masyarakat Indonesia, tentunya kita merasakan berbagai kemudahan, informasi dapat kita dapatkan dan akses secara cepat, efektif, praktis, dan efisien apalagi jika kita melakukan transaksi menggunakan ponsel yang tentunya dibawa kemana saja. Perkembangan teknologi yang cukup pesat ini mendapat respon berbagai perusahaan karena teknologi informasi sebuah perusahaan akan berjalan dengan lancar, begitu pula pada dunia perbankan dengan memudahkan penggunaannya untuk mengakses informasi dengan menghubungkan nasabah dengan bank menggunakan teknologi informasi dengan jaringan internet.

Perkembangan teknologi informasi akan berdampak pada perbankan, yakni sebagai layanan informasi di seluruh dunia secara nirkabel memakai teknologi yang ada pada *smartphone* agar memberi dukungan yang lancar dan mudah dengan *smartphone* dalam aktivitas perbankan. Ini adalah kesempatan bagi dunia sektor perbankan bergerak maju dengan menyediakan layanan yang baik untuk pelanggan, yaitu tidak hanya dengan mempercepat pemrosesan transaksi, tetapi juga kenyamanan dan kemudahan dalam

transaksi keuangan dan non-keuangan secara online tanpa meminta nasabah untuk datang ke bank dan mengantre.

Suatu inovasi berkembangnya suatu teknologi di bidang keuangan yaitu munculnya *Financial Technology* atau disebut *fintech*. *Fintech* disebut sebagai model bisnis baru yang membantu masyarakat. Jasa yang diberikan oleh perusahaan penyelenggara *fintech* membantu masyarakat dalam melakukan transaksi elektronik tanpa harus memiliki rekening. *Fintech* diatur oleh Bank Indonesia supaya konsumen tetap dilindungi. Oleh karena itu, penyedia *fintech* wajib mendaftarkan perusahaan mereka pada Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan.

Berbagai produk *fintech* yang telah tersedia di Indonesia dapat dijumpai dan digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Kemudahan penggunaan yang diberikan kepada masyarakat membuat mereka tanpa sadar telah menggunakannya, salah satunya dengan penggunaan produk keuangan elektronik. Data jumlah transaksi uang elektronik pada tahun 2020 disajikan pada tabel 1.1, sebagai berikut

**Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Uang Elektronik Tahun 2020**

Bulan	Volume	Nominal
Januari	457.944.919	15.872.433,34
Februari	431.467.690	15.178.625,21
Maret	401.008.518	15.036.069,58
April	324.878.568	17.552.119,31
Mei	298.187.348	15.033.707,95
Juni	339.894.945	14.955.261,01
Juli	381.575.295	16.099.555,91
Agustus	386.709.282	17.230.546,81

September	366.785.803	17.681.855,76
Oktober	392.881.322	18.793.006,08
November	406.322.079	19.340.829,53
Desember	438.047.792	22.135.159,53

\*Volume dalam satuan transaksi

\*Nominal dalam juta Rp.

Sumber : bi.go.id diakses pada tanggal 5 Oktober 2021 pukul 16.37

Di awal tahun 2020 volume transaksi mencapai 457.944.919 transaksi dan jumlah nominal uang dipergunakan mencapai Rp. 15.872.433,340.000,00. Transaksi terbanyak terjadi di bulan Januari yaitu dengan volume 457.944.919 transaksi dan jumlah nominal uang dipergunakan yaitu Rp. 15.872.433,340.000,00. Lalu, pada bulan Desember volume transaksi dan nominal transaksi mengalami kenaikan dari bulan sebelumnya. Jumlah volume menjadi 438.047.792 transaksi uang elektronik dan jumlah nominal transaksi menjadi Rp. 22.135.159,530.000,00.

Teknologi informasi yang berkembang mendorong evolusi layanan perbankan digital. Layanan tersebut memiliki tujuan agar meningkatkan efisiensi operasional bank secara profesional serta kualitas layanan kepada para nasabah. Oleh karena itu, perbankan memerlukan pengembangan strategi bisnis yang memiliki arah pada layanan perbankan digital. Layanan perbankan digital merupakan layanan maupun kegiatan perbankan yang menggunakan sarana elektronik maupun digital milik Bank atau melalui sarana digital milik calon nasabah dan/atau milik Bank yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan, dan menutup rekening termasuk mendapatkan informasi dan transaksi selain produk perbankan termasuk

nasihat keuangan (*financial advice*), investasi, transaksi elektronik berdasarkan sistem komersial (*e-commerce*) dan keperluan nasabah lainnya.

Pengembangan strategi bisnis yang memiliki arah kepada *digital banking* membutuhkan infrastruktur yang sesuai. Seperti manajemen risiko, penyelarasan TI, model bisnis, proses bisnis, pengendalian internal dan sumber daya manusia untuk mendukung kenyamanan, keamanan, dan keandalan nomor bank dalam memberikan informasi, komunikasi, pendaftaran, pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, dan rekening. Mempertimbangkan kesiapan perbankan penerapan *digital banking* di Indonesia dimulai dengan pembentukan “digital branch” yaitu adanya fasilitas perbankan yang dioperasikan secara khusus yang memisahkan proses pendaftaran dan pembukaan rekening nasabah secara mandiri.

Menurut catatan OJK, jumlah pengguna *e-banking* (SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking) meningkat sebesar 270% dari 13,6 juta nasabah pada 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pada 2016. Sementara frekuensi transaksi pengguna *e-banking* meningkat 169% dari 150,8 juta transaksi pada 2012 menjadi 405,4 juta transaksi di 2016. Dengan data tersebut, maka setiap perbankan digital memerlukan digital branch atau sebuah kantor yang khusus menyediakan dan melayani transaksi dengan digital banking. (OJK, 2017)

Pihak Otoritas Jasa Keuangan menuturkan bahwa layanan bank berbasis teknologi informasi dikenal dengan sebutan *digital banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi melalui berbagai *delivery channel* seperti *Electronic Data Capture* (EDC), *Automatic Teller Machine* (ATM), *Short Messaging Service* (SMS) banking, *phone banking*, *internet banking*, maupun *mobile banking*. Berkembangnya *electronic banking* dimulai pada pembukaan ATM untuk melakukan penarikan secara tunai. Lalu disusul dengan munculnya EDC untuk melayani transaksi pembayaran oleh nasabah. Peningkatan transaksi menggunakan *channel mobile banking* berpengaruh pada turunnya transaksi pada kantor cabang. Hal ini menunjukkan kebiasaan

masyarakat yang cenderung mengarah pada transaksi elektronik perbankan perangkat digital yang mempermudah nasabah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan bahwa bahwa berkembangnya *digital banking* didorong oleh beberapa alasan seperti teknologi informasi yang berkembang cukup pesat, gaya hidup masyarakat yang berubah seiring dengan berkembangnya teknologi, munculnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang efisien, efektif, komprehensif, dapat diakses kapanpun dan dimanapun, mudah, industry perbankan yang berkompetisi dalam menyediakan layanan sesuai kebutuhan masyarakat, kebutuhan perbankan pada operasional yang terintegrasi dan efisien.

Saat ini, hampir seluruh lembaga keuangan konvensional Indonesia terdapat layanan bank secara *online*. Hal ini dikarenakan untuk mempermudah nasabah saat akan melakukan transaksi secara online. Oleh karena itu, perbankan sedang berlomba-lomba dalam meningkatkan layanan mereka secara maksimal pada nasabah dengan menyediakan sistem bank secara digital, yang memungkinkan nasabah dapat melakukan akses keuangan dan melakukan transaksi dimanapun tanpa memakan waktu yang cukup banyak.

Mengetahui layanan dan jasa yang ditawarkan, bank konvensional dan bank digital tidak memiliki perbedaan yang cukup jauh, kedua jenis bank tersebut memberikan tawaran jasa perbankan, seperti deposito, tabungan, penarikan saldo, transfer, dan pinjaman. Perbedaan dasar antara bank digital dan konvensional yaitu pada wujudnya. Bank konvensional mempunyai wujud fisik berupa kantor cabang, sedangkan bank digital tidak mempunyai kantor cabang. (Vincentia, 2021)

Beberapa kemudahan yang diberikan dalam bank digital yaitu nasabah dapat melakukan transaksi di mana saja menggunakan aplikasi pada *smartphone* maupun *website* bank digital tersebut, nasabah bank digital dapat melakukan transaksi kapanpun tanpa batas waktu yang tidak berpatok pada jam operasional bank konvensional hingga seluruh layanan pun dapat

dilakukan secara *online*, suku bunga bank digital pada umumnya memberikan tingkat suku bunga yang lebih tinggi dibanding bank konvensional dalam menarik dana dari nasabah, dan biaya administrasi bulanan hingga biaya transfer lebih murah hingga gratis untuk nasabah dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

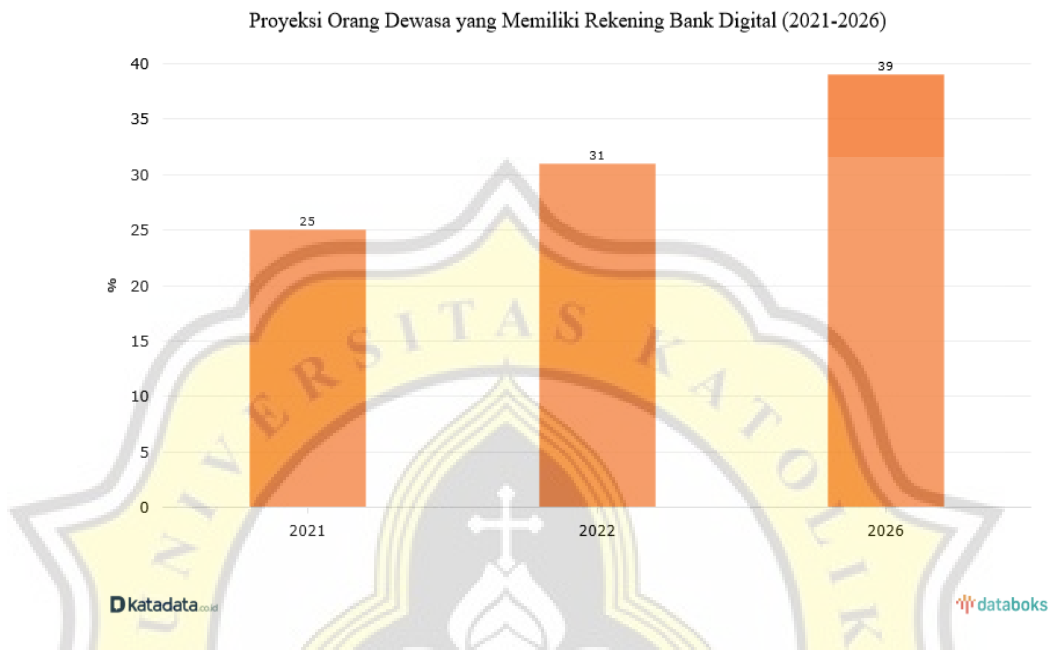
Namun dengan kelebihan yang ditawarkan, bank digital juga mempunyai beberapa tantangan seperti jaringan internet yang baik agar transaksi tidak terganggu, kesulitan penggunaan bank digital bagi nasabah yang belum melek teknologi, dan keamanan saat transaksi mengingat seluruh transaksi dilakukan secara *online*.

Diproyeksikan penduduk dewasa di Indonesia yang mempunyai rekening bank digital akan makin meningkat. Sebanyak 25% orang dewasa di Indonesia mempunyai rekening bank digital pada 2021. Angka ini selaras dengan 47.722.913 orang pada 2021. Pada tahun 2022, pengguna bank digital Indonesia diperkirakan akan mencapai 31% atau 59.969.877 orang pada 2022. Kenaikan pengguna bank digital diproyeksikan akan terus meningkat menjadi 39% atau 74.785.062 pada 2026. (Jayani, 2021)



### Gambar 1.1 Proyeksi Orang Dewasa yang Memiliki Rekening Bank Digital (2021-2026)

Sumber : databoks.katadata.co.id diakses pada tanggal 18 Januari 2022



Dengan adanya bank digital, maka muncul cara pembayaran baru. Oleh karena itu, bidang akuntansi harus dapat memenuhi kemajuan teknologi informasi. Dengan kemunculan cara pembayaran baru, yaitu teknologi yang digunakan oleh pengguna, penggunaan teknologi ini bisa mengumpulkan, menyimpan dan menghasilkan sistem informasi akuntansi sehingga bank digital dapat dikatakan merupakan bagian dari Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Selain itu, efektivitas penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dapat menghasilkan teknologi yang bergantung pada persepsi kegunaan yang akan menghasilkan sistem tersebut. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dianggap sebagai konsep yang sangat penting dan sangat efektif dalam manajemen dan pengendalian serta pengambilan keputusan dari manajerial. (Sajady, Dastgir, & Hashem Nejad, 2008)

*Unified Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT)* merupakan salah satu model penerimaan suatu teknologi informasi. Teori tersebut merupakan salah satu teori dalam melakukan penelitian mengenai

penerimaan dan penggunaan suatu sistem teknologi informasi oleh penggunanya. Konstruk UTAUT oleh (Venkatesh, G., B., & Davis, 2003) yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi-kondisi pendukung (*facilitating conditions*).

Teori UTAUT menjelaskan minat pengguna dalam menggunakan sebuah sistem dan perilaku pengguna berikutnya. Dalam teori ini mengidentifikasi adanya 2 (dua) variabel penentu dalam penggunaan sebuah teknologi. Dua faktor tersebut yaitu minat untuk menggunakan sistem dan faktor kedua adalah kondisi-kondisi pendukung. Kemudian (Venkatesh et al., 2003) menyatakan bahwa minat penggunaan ditentukan oleh tiga variabel independen utama. Ketiga variabel itu adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial. Kemudian untuk memoderatori keempat variabel tersebut ditentukan dari jenis kelamin, usia, pengalaman dan yang terakhir adalah kesukarelaan penggunaan. (Hartono & Meiranto, 2013)

Variabel ekspektasi kinerja diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem dapat memberikan bantuan dan memberikan keuntungan kinerja di pekerjaannya seperti dapat menyelesaikan tugas dalam pekerjaan dengan efektif dan efisien serta meningkatkan produktivitas kerja. Variabel ekspektasi usaha diartikan sebagai tingkat kemudahan dalam menggunakan suatu sistem, dimana jika sistem mudah digunakan maka tidak memerlukan banyak usaha. Variabel pengaruh sosial diartikan sebagai tingkat dimana seseorang mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya untuk menggunakan sistem yang baru. Variabel kondisi-kondisi pendukung diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa adanya dukungan penggunaan sistem dari infrastruktur dalam sistem tersebut. Variabel minat penggunaan diartikan sebagai pengaruh pengguna untuk menerima penggunaan teknologi. Minat dapat berubah dengan berjalannya waktu, semakin luas interval waktu, maka semakin mungkin minat mengalami perubahan. Variabel perilaku



penggunaan diartikan sebagai tingkat perilaku masing-masing pengguna secara menyeluruh dalam menggunakan suatu sistem.

Variabel jenis kelamin diprediksi memoderasi pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap minat perilaku. Variabel usia diteorikan mempunyai peran memoderasi antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial terhadap minat perilaku serta kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan. Variabel pengalaman merupakan variabel yang menunjukkan seberapa lama pengguna menggunakan sistem. Pengalaman sebagai faktor moderasi untuk ekspektasi usaha, pengaruh sosial terhadap minat perilaku dan kondisi-kondisi pendukung dalam mempengaruhi perilaku penggunaan teknologi informasi. Variabel kesukarelaan penggunaan (*voluntariness*) sebagai faktor moderasi untuk pengaruh sosial dalam mempengaruhi minat perilaku untuk menggunakan teknologi informasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin menguji model UTAUT pada mahasiswa aktif akuntansi Unika Soegijapranata menggunakan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial terhadap minat penggunaan, kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan, dengan menggunakan jenis kelamin, usia, pengalaman, dan sukarela penggunaan sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Bank Digital Pada Mahasiswa Akuntansi Unika Soegijapranata Dengan Model *Unified Theory of Acceptance Use of Technology* (UTAUT)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?

2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
4. Apakah kondisi-kondisi pendukung berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
5. Apakah minat penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
6. Apakah jenis kelamin memoderasi ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
7. Apakah usia memoderasi ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
8. Apakah jenis kelamin memoderasi ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
9. Apakah usia memoderasi ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
10. Apakah pengalaman memoderasi ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
11. Apakah jenis kelamin memoderasi pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
12. Apakah usia memoderasi pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?

13. Apakah pengalaman memoderasi pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
14. Apakah usia memoderasi kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
15. Apakah pengalaman memoderasi kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?
16. Apakah sukarela penggunaan memoderasi pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
2. Mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
3. Mengetahui pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
4. Mengetahui pengaruh kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
5. Mengetahui pengaruh minat penggunaan terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.

6. Mengetahui pengaruh jenis kelamin memoderasi ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
7. Mengetahui pengaruh usia memoderasi ekspektasi kinerja terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
8. Mengetahui pengaruh jenis kelamin memoderasi ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
9. Mengetahui pengaruh usia memoderasi ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
10. Mengetahui pengaruh pengalaman memoderasi ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
11. Mengetahui pengaruh jenis kelamin memoderasi pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
12. Mengetahui pengaruh usia memoderasi pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
13. Mengetahui pengaruh pengalaman memoderasi pengaruh sosial terhadap minat penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
14. Mengetahui pengaruh usia memoderasi kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.
15. Mengetahui pengaruh pengalaman memoderasi kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.

16. Mengetahui pengaruh sukarela penggunaan memoderasi pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan bank digital pada mahasiswa akuntansi Unika Soegijapranata.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

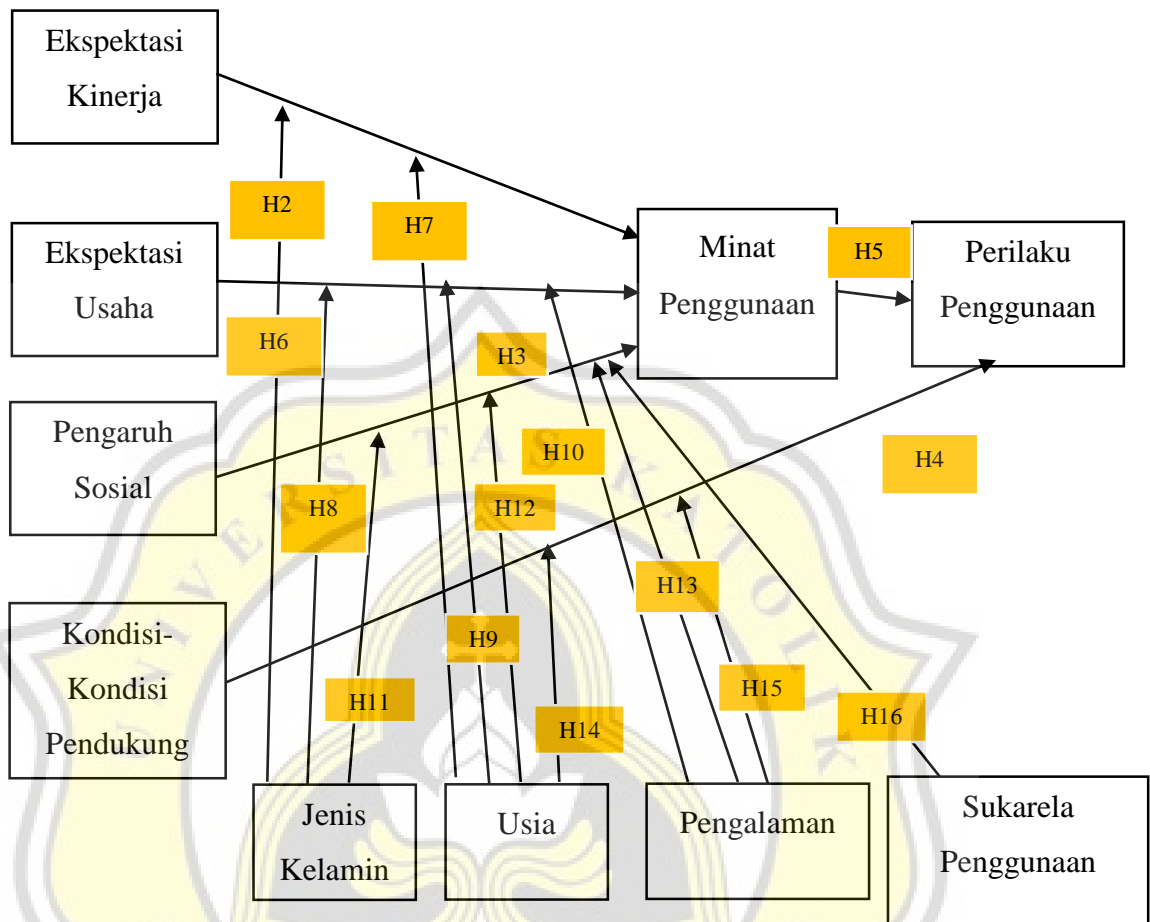
1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan masukan guna menggunakan strategi yang sesuai guna meningkatkan dan mengembangkan kualitas dari penggunaan bank digital. Pengembangan sistem seperti peningkatan kinerja ,kemudahan, minat penggunaan, perilaku penggunaan dalam menggunakan bank digital oleh konsumen.

2. Bagi masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam memilih bank digital, dan menjadi acuan tambahan guna menjadikan pengaruh dari kemudahan dan kegunaan. Dan dapat dijadikan sebagai tempat informasi dalam penggunaan bank digital di Indonesia.

## 1.4 Kerangka Pikir



Perkembangan teknologi saat ini, khususnya pada bidang keuangan telah mengalami perkembangan teknologi. Kemunculan *financial technology* yang memberikan kemudahan bertransaksi secara elektronik tanpa harus memiliki rekening. Berbagai produk perbankan seperti bank digital tentunya sangat bermanfaat dan berguna bagi konsumen sehingga akan menjadi daya tarik masyarakat. Untuk mengetahui perilaku penggunaan bank digital, maka peneliti menggunakan model UTAUT dengan mengetahui pengaruh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial terhadap minat penggunaan, mengetahui pengaruh variabel kondisi-kondisi pendukung terhadap perilaku penggunaan, serta mengetahui pengaruh variabel minat penggunaan terhadap perilaku penggunaan. Penelitian ini juga menggunakan



variabel moderasi berupa jenis kelamin, usia, pengalaman, dan sukarela penggunaan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I - PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan berisi pendahuluan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir, dan sistematika penulisan.

### **BAB II - LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi landasan teori yang membahas tentang teori-teori yang mendukung pada proses pembuatan penelitian. Landasan teori berisi mengenai definisi dan teori yang mendasari penyusunan penelitian melalui berbagai sumber.

### **BAB III - METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini, akan membahas tentang metodologi penelitian yang menjabarkan objek dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV - HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil dan analisis data. Hasil dari penelitian akan dianalisis dan dijabarkan untuk menjawab berbagai permasalahan dalam penelitian ini.

### **BAB V - KESIMPULAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan implikasi penelitian dari hasil analisis yang dilakukan serta saran untuk peneliti berikutnya.