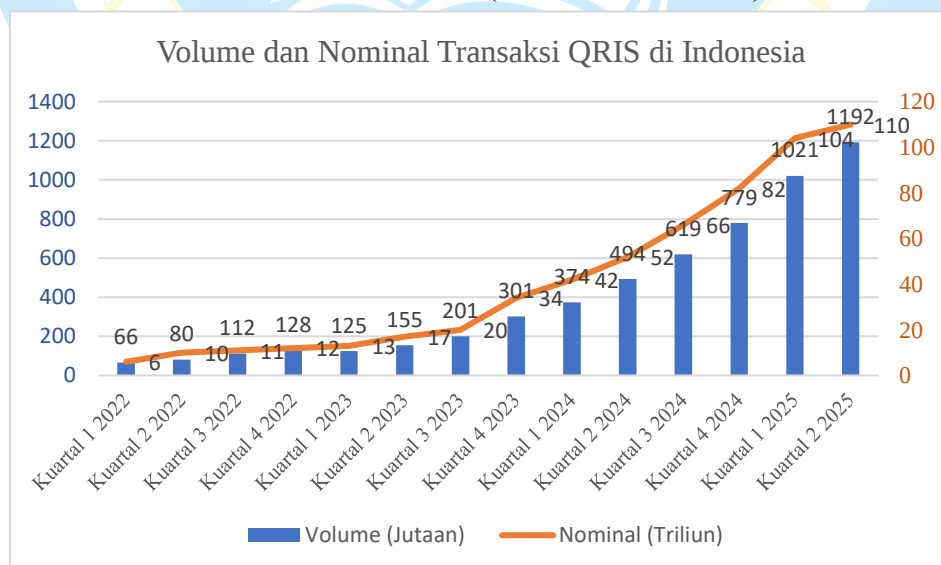


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Masyarakat kini tidak hanya menggunakan uang tunai untuk bertransaksi, tetapi juga mulai beralih ke sistem pembayaran digital yang lebih efisien dan aman. Digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia menjadi bagian penting dari upaya transformasi ekonomi nasional yang mendorong terciptanya ekosistem keuangan inklusif dan modern. Dalam konteks ini, Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) mengembangkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar nasional untuk pembayaran berbasis kode QR, dengan tujuan menyatukan berbagai layanan pembayaran digital agar dapat digunakan secara lebih mudah dan efisien (Ekawati et al., 2024).



Sumber : Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2025 (data diolah)

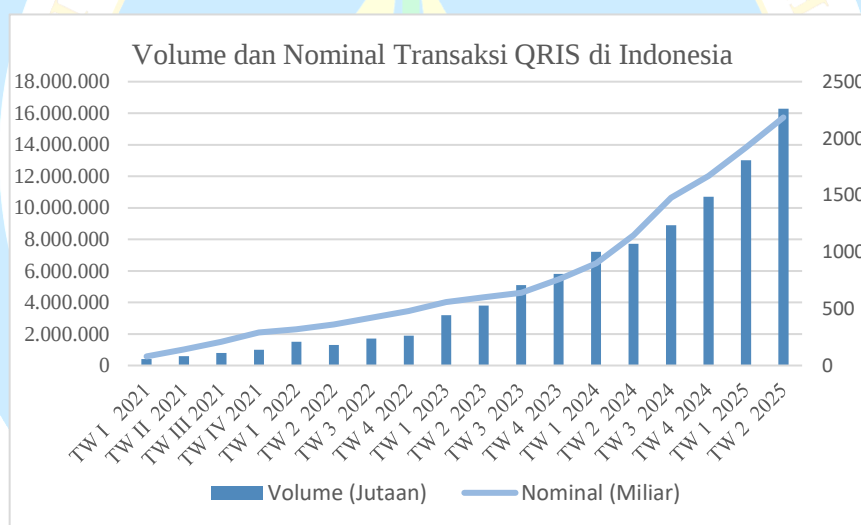
Gambar 1.1 Pertumbuhan Transaksi QRIS di Indonesia

Gambar grafik 1.1 menggambarkan peningkatan signifikan baik dalam hal volume maupun nominal transaksi QRIS di Indonesia dari tahun 2022 hingga kuartal II 2025. Pada volume transaksi, terlihat adanya lonjakan yang luar biasa dari tahun 2022 hingga kuartal II 2025. Di awal periode, volume transaksi masih berada di bawah 150 juta, namun melonjak tajam hingga mencapai 1,19 miliar transaksi pada kuartal II 2025. Peningkatan terbesar terjadi antara kuartal II 2024 dan kuartal II 2025 dengan kenaikan sebesar 148,5%, dan kenaikan 31,01% dari kuartal I ke kuartal II 2025. Tren ini menunjukkan semakin luasnya penerimaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital serta keberhasilan implementasi kebijakan Bank Indonesia dalam mendorong transformasi keuangan nontunai (ASPI, 2025). Hal ini juga mencerminkan bahwa QRIS telah menjadi bagian tak terpisahkan dari gaya hidup digital masyarakat Indonesia (Hali et al., 2025).

Sementara itu, nominal transaksi QRIS dalam satuan triliun rupiah juga mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Dimulai dengan nilai transaksi sekitar Rp6 triliun pada awal tahun 2022, nilai transaksi QRIS terus meningkat dan mencapai Rp110 triliun pada kuartal II 2025. Peningkatan paling tajam terjadi antara kuartal II 2024 dan kuartal II 2025 dengan kenaikan sebesar 120,86%, dan 20,94% antara kuartal I dan II 2025. Fenomena ini menunjukkan tidak hanya peningkatan jumlah pengguna, tetapi juga kenaikan nilai transaksi yang dilakukan, yang mencerminkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS semakin menjadi sarana utama dalam kegiatan ekonomi digital Indonesia, serta memperlihatkan pergeseran perilaku

masyarakat menuju sistem pembayaran nontunai yang lebih efisien dan modern (Sahabuddin et al., 2025).

Percepatan adopsi pembayaran digital di masyarakat Indonesia, mencerminkan keberhasilan kebijakan digitalisasi sistem pembayaran nasional oleh Bank Indonesia serta meningkatnya kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai sarana transaksi sehari-hari, khususnya di kalangan generasi muda yang melek teknologi (Fadhilah, 2025). Seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekosistem QRIS secara nasional, pertumbuhan transaksi QRIS di wilayah Kepulauan Riau juga menunjukkan tren yang positif baik dari sisi nilai nominal transaksi maupun jumlah transaksi QRIS.

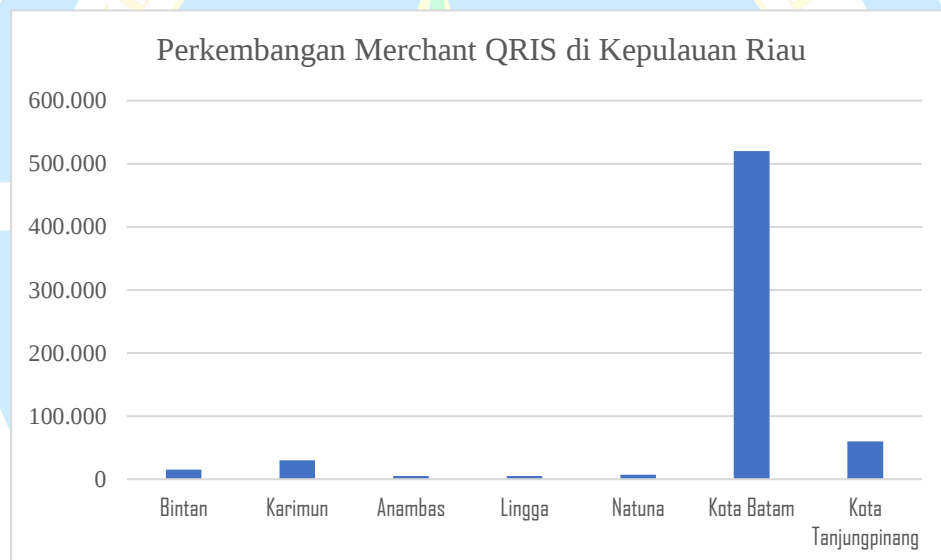


Sumber : Bank Indonesia, 2025 (data diolah)

Gambar 1.2 Pertumbuhan Transaksi QRIS di Kepulauan Riau

Gambar grafik 1.2, perkembangan volume transaksi QRIS di Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan lonjakan yang signifikan baik dari sisi nilai nominal transaksi maupun jumlah transaksi, terutama pada periode 2023 hingga kuartal II 2025. Pada tahun 2022, meskipun terdapat fluktuasi dalam pertumbuhan transaksi QRIS, tren yang lebih stabil dan positif mulai terlihat pada tahun 2024. Puncaknya

terjadi pada kuartal II 2025, di mana volume transaksi mencapai nilai yang sangat tinggi, dengan kenaikan nominal sebesar 13,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Lonjakan ini juga diikuti oleh peningkatan jumlah transaksi yang lebih besar, yaitu sebesar 114% dari kuartal II 2024 sampai kuartal II 2025 yang menggambarkan semakin aktifnya masyarakat dan pelaku usaha dalam menggunakan QRIS. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat Kepulauan Riau semakin mengadopsi QRIS sebagai alat pembayaran utama yang dipandang lebih cepat, praktis, dan aman untuk mendukung aktivitas ekonomi digital di wilayah tersebut (Bank Indonesia, 2025).



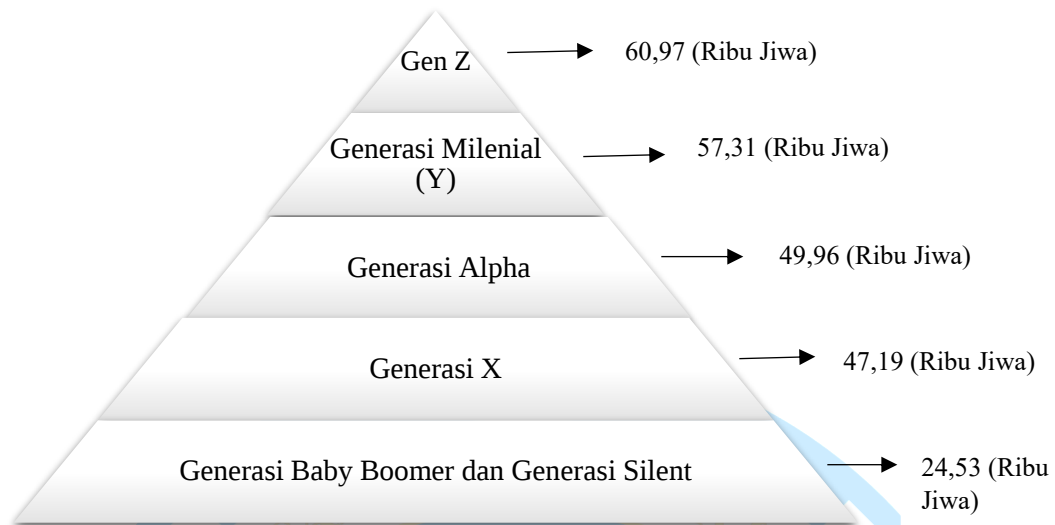
Sumber : Bank Indonesia, 2025 (data diolah)

Gambar 1.3 Perkembangan Merchant QRIS Berdasarkan Kab/Kota di Provinsi Kepri

Berdasarkan gambar grafik 1.3, terlihat bahwa perkembangan merchant QRIS di Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan adanya ketimpangan yang signifikan antarwilayah. Kota Batam tercatat sebagai daerah dengan jumlah pengguna QRIS tertinggi mencapai 500.000 yang jauh lebih tinggi dibandingkan daerah lainnya. Hal ini dapat dipahami mengingat Batam merupakan pusat industri,

perdagangan, dan jasa, serta memiliki tingkat digitalisasi ekonomi yang lebih maju dibandingkan daerah lain. Sebagai kota dengan perekonomian yang lebih berkembang, Batam menjadi tempat yang dominan dalam penerapan teknologi pembayaran digital. Di sisi lain, Kota Tanjungpinang, meskipun menempati posisi kedua, juga menunjukkan potensi besar dalam pengembangan ekosistem pembayaran digital, terutama karena statusnya sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau.

Tanjungpinang memiliki peran sentral sebagai pusat pemerintahan, masyarakat, dan aktivitas sosial, serta menjadi tempat yang strategis bagi penelitian terkait penggunaan QRIS di kalangan generasi muda, terutama pelajar dan mahasiswa. Peningkatan transaksi digital di Tanjungpinang mencerminkan pergeseran gaya hidup masyarakat perkotaan yang beralih dari sistem pembayaran tunai ke pembayaran nontunai, selaras dengan kebijakan Bank Indonesia untuk mendorong inklusi keuangan digital. Oleh karena itu, Tanjungpinang menjadi wilayah yang relevan untuk mengkaji bagaimana merespons adopsi QRIS, serta faktor-faktor kemudahan, manfaat, dan kepercayaan yang memengaruhi minat mereka dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran (Bank Indonesia, 2025).



Sumber : Badan Pusat Statistik, 2025 (data diolah)

Gambar 1.4 Populasi Berdasarkan Generasi di Kota Tanjungpinang

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025), struktur penduduk Kota Tanjungpinang menunjukkan dominasi kelompok usia muda. Kelompok usia 13–28 tahun merupakan yang terbesar dengan 25,41%, menggambarkan generasi yang dinamis dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta peluang ekonomi kreatif. Disusul kelompok 29–44 tahun sebesar 23,88% yang menjadi tulang punggung produktivitas dan stabilitas ekonomi keluarga. Kelompok anak usia 0–12 tahun mencapai 20,82% dan menjadi potensi pembangunan sumber daya manusia di masa depan. Sementara itu, kelompok usia 45–60 tahun berkontribusi 19,66% dan penduduk usia di atas 61 tahun sebesar 10,22 % menunjukkan jumlah lansia yang relatif kecil, sehingga beban ketergantungan tetap terjaga pada tingkat yang rendah. Komposisi ini menunjukkan bahwa Tanjungpinang memiliki struktur demografi produktif dan dinamis, menjadi peluang strategis bagi pemerintah dalam merancang kebijakan pembangunan dan pemberdayaan yang berorientasi pada generasi muda dan ekonomi digital.

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital, penggunaan sistem pembayaran berbasis QR Code (QRIS) semakin meluas di Indonesia, termasuk di Kota Tanjungpinang. QRIS memungkinkan transaksi yang cepat, mudah, dan aman, yang mendorong adopsi layanan pembayaran digital melalui berbagai aplikasi, seperti e-wallet (DANA, OVO, GoPay, linkaja, dan lainnya). Penyediaan layanan QRIS dalam aplikasi pembayaran ini telah memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan pembayaran, baik untuk transaksi sehari-hari maupun untuk kebutuhan lebih besar, seperti pembayaran tagihan dan pembelian barang. Sejalan dengan itu, banyak penyedia layanan yang mengintegrasikan fitur QRIS dalam aplikasi mereka untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi. Hal ini menciptakan peluang pasar yang besar, mengingat semakin tingginya tingkat adopsi teknologi digital oleh masyarakat, terutama dari kalangan generasi muda, seperti Generasi Z, yang sangat terbiasa dengan penggunaan smartphone dan aplikasi digital (Rukayyah et al., 2024).

Minat Generasi Z untuk menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran dipengaruhi oleh kemudahan, manfaat dan kepercayaan yang dihasilkan dari interaksi pembayaran digital. Temuan empiris dari studi-studi terkini di berbagai kota Indonesia menunjukkan bahwa akan manfaat QRIS seperti kecepatan, kenyamanan, dan integrasi dengan dompet digital, serta tingkat kemudahan yang dirasakan secara signifikan meningkatkan minat menggunakan di kalangan Generasi Z. Penelitian-penelitian ini juga menekankan bahwa niat menggunakan dipicu oleh pengalaman pembayaran yang sederhana dan bebas gangguan, sehingga Generasi Z cenderung mengadopsi QRIS jika manfaat dan kemudahan

terinternalisasi dalam praktik pembayaran sehari-hari. Adopsi QRIS oleh Generasi Z di konteks Indonesia juga diperkirakan akan didorong oleh faktor-faktor lain seperti kepercayaan terhadap keamanan dalam menggunakan pembayaran QRIS, sehingga kepercayaan menggunakan QRIS, kemudahan, serta manfaat nyata menjadi kunci peningkatan minat penggunaan di masa mendatang (Saputra & Gunandi, 2024).

Kemudahan penggunaan QRIS menjadi faktor utama dalam menarik minat Genenerasi Z untuk bertransaksi non-tunai di Tanjungpinang, karena kemudahan operasionalnya mencakup proses *scan* cepat, konfirmasi pembayaran sederhana, serta antarmuka yang intuitif. Namun, hasil pra-survei menunjukkan bahwa 55,2 persen responden tidak setuju bahwa QRIS mudah digunakan, sedangkan 44,8 persen menyatakan setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam menggunakan QRIS di lapangan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti jaringan internet yang tidak stabil, kode QR yang rusak atau sulit dipindai, serta kurangnya pemahaman pengguna terhadap langkah-langkah transaksi digital. Selain itu, adanya sistem pembayaran lain yang dinilai lebih cepat dan praktis, seperti *e-wallet* dan transfer antar bank yang membuat sebagian pengguna menilai QRIS belum menjadi pilihan paling efisien.

Manfaat penggunaan QRIS menjadi salah satu faktor penting yang mendorong minat Generasi Z untuk bertransaksi non-tunai di Tanjungpinang, karena QRIS menawarkan kecepatan, efisiensi waktu, serta kemudahan integrasi dengan berbagai platform pembayaran digital. Namun, hasil pra-survei

menunjukkan bahwa 51,7 persen responden tidak setuju bahwa penggunaan QRIS memberikan manfaat yang signifikan, sedangkan 48,3 persen menyatakan setuju. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden belum sepenuhnya merasakan manfaat nyata dari penggunaan QRIS dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, seperti masih terbatasnya merchant atau tempat usaha yang menerima pembayaran menggunakan QRIS, proses konfirmasi transaksi yang terkadang lambat akibat gangguan sistem, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap keunggulan QRIS dibanding metode pembayaran lain.

Kepercayaan menjadi faktor penting yang memengaruhi minat Generasi Z dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai di Tanjungpinang. Berdasarkan hasil pra-survei, sebanyak 62,1 persen responden tidak setuju bahwa QRIS memiliki tingkat keamanan dan keandalan yang dapat dipercaya, sedangkan 37,9 persen responden menyatakan setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna masih merasa ragu terhadap keamanan QRIS dalam menjaga privasi dan melindungi data keuangan mereka. Rendahnya tingkat kepercayaan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa alasan logis, seperti kekhawatiran terhadap kebocoran data pribadi, isu penipuan digital yang menguras saldo rekening secara otomatis, serta keraguan terhadap keamanan saat memindai kode QR yang berpotensi dipalsukan. Selain itu, beberapa pengguna juga pernah mengalami gangguan sistem pembayaran, seperti keterlambatan konfirmasi transaksi atau transaksi gagal namun saldo tetap terpotong, yang semakin memperkuat persepsi negatif terhadap keamanan QRIS. Faktor-faktor ini

menimbulkan kekhawatiran bahwa transaksi non-tunai belum sepenuhnya aman dari risiko kejahatan siber dan manipulasi data.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2025) ditemukan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh positif signifikan, sedangkan kemanfaatan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap preferensi konsumen dalam menggunakan QRIS. Sementara itu, penelitian Octaviani et al, (2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan, tetapi manfaat dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat menggunakan QRIS. Dengan demikian, kedua penelitian tersebut sebagian sejalan dan sebagian bertolak belakang, karena keduanya sama-sama menegaskan pentingnya faktor positif seperti manfaat dan kepercayaan dalam mendorong minat atau preferensi penggunaan QRIS, namun berbeda pada hasil pengaruh variabel kemudahan dan manfaat yang menunjukkan arah signifikansi yang tidak konsisten antara keduanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan sistem pembayaran digital melalui QRIS telah menjadi bagian penting dalam transformasi ekonomi nasional dan perubahan perilaku masyarakat menuju transaksi nontunai, khususnya di kalangan generasi muda seperti Generasi Z. Namun demikian, terdapat inkonsistensi hasil penelitian terdahulu terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat menggunakan QRIS. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu ditelusuri lebih lanjut, terutama dalam konteks wilayah dan karakteristik pengguna yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kemudahan,**

Manfaat, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Meskipun transaksi QRIS di Indonesia dan Provinsi Kepulauan Riau terus meningkat, minat menggunakan QRIS di kalangan Generasi Z di Kota Tanjungpinang belum sepenuhnya optimal. Hal ini bisa dilihat dari perkembangan penggunaan merchant QRIS berdasarkan kabupaten/kota di Kepulauan Riau yang masih menunjukkan adanya ketimpangan yang signifikan.
2. Terdapat inkonsistensi hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh kemudahan, manfaat dan kepercayaan terhadap minat menggunakan QRIS. Selain itu, Masih terbatasnya penelitian yang secara spesifik meneliti hubungan antara ketiga variabel tersebut terhadap minat menggunakan QRIS di wilayah Kota Tanjungpinang.
3. Kemudahan QRIS sebagai alat pembayaran digital masih perlu ditinjau lebih dalam, terutama terkait kendala seperti koneksi internet yang kurang stabil, kesulitan memindai kode QR, serta kurangnya pemahaman terhadap langkah-langkah transaksi.
4. Manfaat yang dirasakan dari penggunaan QRIS masih belum maksimal, kondisi ini bisa dipengaruhi oleh keterbatasan merchant yang menerima

QRIS, gangguan sistem maupun minimnya pemahaman tentang nilai tambah penggunaan QRIS dibanding metode pembayaran lain.

5. Faktor kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan sistem QRIS juga menjadi isu penting yang dapat memengaruhi tingkat penerimaan Generasi Z dalam bertransaksi secara digital.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang?
2. Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang?
4. Apakah kemudahan, manfaat, dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang?

1.4 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa pembatasan masalah yang perlu diidentifikasi untuk memperjelas ruang lingkup penelitian. Pembatasan ini dilakukan agar fokus penelitian tetap terjaga dan dapat memberikan kontribusi yang

maksimal terhadap pengembangan ilmu di bidang pemasaran dan adopsi teknologi digital. Adapun pembatasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dibatasi pada Generasi Z yang berdomisili di Kota Tanjungpinang dan memiliki pengalaman atau pengetahuan mengenai penggunaan QRIS. Generasi Z dipilih karena merupakan kelompok yang paling aktif dalam penggunaan teknologi digital, termasuk aplikasi pembayaran berbasis QRIS.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh tiga variabel utama, yaitu kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan QRIS. Variabel-variabel ini dipilih karena dianggap sebagai faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan adopsi teknologi pembayaran digital oleh pengguna.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Penelitian ini hanya mengandalkan data primer yang dikumpulkan dari Generasi Z yang telah menggunakan atau mengetahui QRIS.
4. Penelitian ini hanya berfokus pada penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Indonesia. Pembatasan ini dilakukan agar dapat lebih mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS secara spesifik.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang.
2. Untuk Mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang.
3. Untuk Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang.
4. Untuk Mengetahui pengaruh kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran bagi Generasi Z di Kota Tanjungpinang.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan perilaku konsumen dalam adopsi teknologi pembayaran digital. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang pengaruh kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan sistem pembayaran digital seperti QRIS. Memperkuat

pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat menggunakan teknologi finansial (*fintech*) di kalangan generasi muda, terutama Generasi Z.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Indonesia dan penyedia layanan pembayaran digital (PJSP)

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk meningkatkan strategi sosialisasi dan pengembangan fitur QRIS agar lebih mudah digunakan, bermanfaat, dan terpercaya oleh generasi muda.

b. Bagi pelaku usaha dan *merchant*

Hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk memahami perilaku dan preferensi konsumen Generasi Z dalam melakukan transaksi digital, sehingga dapat menyesuaikan strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih efektif.

c. Bagi masyarakat, khususnya Generasi Z

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan kepercayaan dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran yang efisien, aman, dan mendukung ekosistem keuangan digital di Indonesia.

1.7 Sistematika Penelitian

Agar pembahasan dalam penelitian ini tersusun secara sistematis dan mudah dipahami, maka sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai alasan dan arah penelitian yang dilakukan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu kemudahan, manfaat, kepercayaan, dan minat menggunakan QRIS. Selain itu, bab ini juga memuat hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran konseptual, serta perumusan hipotesis yang akan diuji dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data yang telah diperoleh, serta pembahasan terhadap temuan

penelitian yang dikaitkan dengan teori dan hasil penelitian terdahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak terkait berdasarkan temuan penelitian.

