

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Ruhama Insan Barokah

Ruhama Insan Barokah Merupakan sebuah agent travel milik H. Endri Eka P. yang menawarkan paket travel ke tanah suci, baik itu ibadah haji maupun umroh. Ruhama Insani Barokah berdiri sejak Januari 2008 yang berlokasi di Bekasi Timur. Dalam perjalanannya, Ruhama Insan Barokah telah berpengalaman dalam urusan jamaah yang ingin pergi ke tanah suci sejak Ruhama Insan Barokah ini berdiri.

Logo Ruhama Insan Barokah

Gambar 1.1



Sumber : ruhamatour.com (2014)

Ruhama Insan Barokah memiliki 12 karyawan tetap yang teroganisir, dan memiliki 2 orang anggota tambahan untuk bagian pemasaran umroh dan haji. Dalam aspek Sumber Daya Manusianya, Ruhama Insan Barokah cukup unggul dalam memperkerjakan karyawannya. Ruhama Insan Barokah sering memberikan reward kepada karyawannya yang telah bekerja maksimal, ataupun yang memberikan target jamaah lebih kepada perusahaan Ruhama Insan Barokah. Dalam pemasarannya, Ruhama Insan Barokah menggunakan prinsip perniagaan syariah yang telah ditetapkan sejak awal perusahaan ini berdiri. Prinsip ini dipakai karena dalam hukumnya adalah saling meridoi antara penjual jasa dan penerima jasa, tidak ada yang dirugikan satu sama yang lainnya. Berdasarkan dalil yang telah ditetapkan, prinsip perniagaan syariah ini dibangun berdasarkan hadist dan dalil. Ciri-ciri perniagaan syariah adalah sebagai berikut:

- a.) Produk yang dipasarkan hendaklah dipastikan halal.
- b.) Antara penjual dan pembeli dilakukan antara suka sama suka.
- c.) System jual beli hendaklah memenuhi rukun-rukun yang terdapat didalam hukum fiqh.
- d.) Produk atau barang tersebut dijual belikan dengan harga yang wajar.
- e.) System perniagaan yang dijalankan benar-benar barang halal

Ruhama Insan Barokah sudah sangat berpengalaman dalam menangani berbagai macam hal yang berkaitan dengan para jamaah. Seperti dikatakan oleh pemilik pada bulan September tahun 2014, pada bulan April tahun 2014 adalah kloter keberangkatan jamaah umroh yang palingmendapatkan suatu tantangan tersendiri sekaligus memberikan peluang bisnis bagi Ruhama Insan Barokah. Karena dibulan itu terdapat enam jamaah yang sakit secara bersamaan dari mulai keberangkatan menuju ke tanah suci, sampai dengan waktu tibanya di Arab Saudi. Hal yang di khawatirkan oleh Ruhama Insan Barokah adalah jamaah tersebut tidak bisa pulang ke Indonesia karena tertahan oleh pihak imigrasi. Ternyata hal itu bisa diatasi oleh Ruhama Insan Barokah dengan cara memperkerjakan dua orang tambahan asal Indonesia yang bekerja di Arab Saudi, untuk membantu mengawasi jamaah yang sedang sakit itu untuk terus mendapatkan penanganan khusus agar bisa sehat sampai dengan waktu kepulangannya.

Pada akhirnya hal tersebut mendapatkan hasil yang bagus, enam jamaah yang dari keberangkatannya sakit akhirnya sembuh dan bisa pulang ke Indonesia tanpa tertahan oleh pihak imigrasi di Arab Saudi. Selain mendapatkan informasi mengenai penanganan Ruhama Insan Barokah terhadap jamaah, pemilik tersebut juga memberitahukan bahwa dirinya melihat peluang bisnis yang bagus bila diterapkan oleh Ruhama Insan Barokah. Pemilik Ruhama Insan Barokah melihat peluang bisnis menjadi provider visa dan menjadi agen ticket yang nantinya bisa membuat Ruhama Insan Barokah yang sudah berdiri sejak Januari 2008 ini menjadi terus berkembang. Peluang bisnis itu dilihat oleh pemilik pada saat bulan April 2014 saat menghadiri undangan perkumpulan tour and travel di kota Bekasi Jawa Barat. Peluang yang terlihat oleh Ruhama Insan Barokah itu menjadikan motivasi bagi pemilik untuk terus menjalankan bisnisnya agar bisa memperoleh keuntungan yang besar dari tahun ke tahunnya. Dibawah ini peneliti akan memberikan gambar terkait dengan lokasi Ruhama Insan Barokah dan para jamaah yang berpergian dengan Ruhama Insan Barokah. Dibawah ini peneliti memberikan peta denah lokasi

Ruhama Insan Barokah dan beberapa foto dokumentasi para jamaah yang berpergian dengan Ruhama Insan Barokah ke Tanah Suci

Peta Lokasi Ruhama Insan Barokah

Gambar 1.2



Sumber: Google Maps (2014)

Jamaah Ruhama Insan Barokah

Gambar 1.3



Sumber : Ruhamatour.com (2014)

Jamaah Ruhama Insan Barokah (2014)

Gambar 1.4



Sumber : Ruhamatour.com

Kantor Ruhama Insan Barokah (2014)

Gambar 1.5



Sumber : Ruhamatour.com

Jamaah Ruhama Insan Barokah (2014)

Gambar 1.6



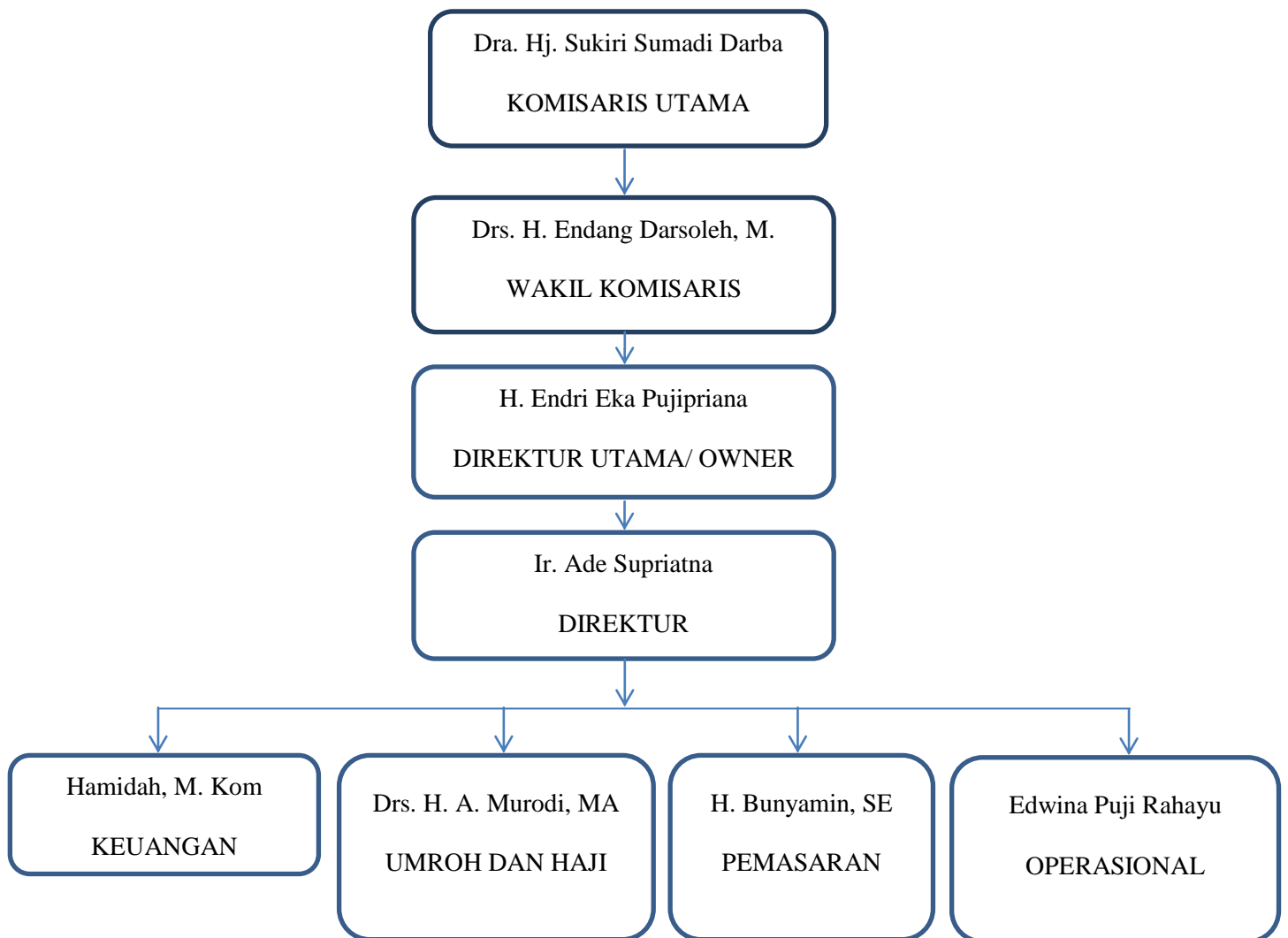
Sumber : Ruhamatour.com

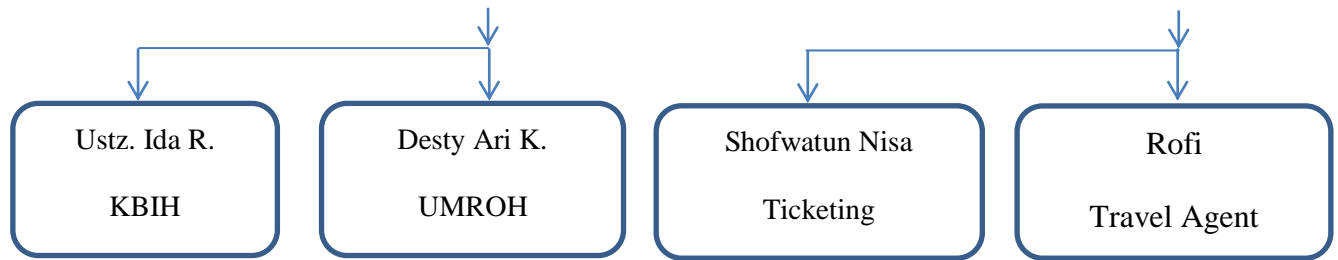
1.1.2. Struktur Organisasi & Biaya

Ruhama Insan Barokah memiliki struktur organisasi yang terorganisir dengan jelas sesuai biangnya masing-masing. Setiap karyawan memiliki keahlian dalam bidangnya masing-masing untuk bekerja kepada Ruhama Insan Barokah. Ruhama Insan Barokah juga memiliki daftar harga untuk setiap para calon jamaah yang ingin berangkat ke Tanah Suci. Berikut ini adalah struktur organisasi Ruhama Insan Barokah dan daftar biaya bagi para calon jamaah yang ingin berpergian ke Tanah Suci.

Struktur Organisasi Ruhama Insan Barokah

Gambar 1.7





Sumber: Internal Ruhama Insan Barokah (2014)

Daftar Harga Umroh Ruhama Insan Barokah 2015

Tabel 1.1

MARET – MAY		JUNI – JULI	TAMBAH HARI
MADINAH : Andalus Khair / Wasel Al Reem (Staraf)	\$ 1600,- (Quart) \$ 1650,- (Triple) \$ 1700,- (Doule)	\$ 1700,- (Quart) \$ 1750,- (Triple) \$ 1800,- (Double)	\$ 35,- (Quart) \$ 45,- (Triple)) \$ 55,- (Double))
MAKKAH : Baity 5/Bakkah Baity/ Mazaya Plaza (Staraf)			
JEDDAH : City Tour (Non nginap)			
PAKET FREMIUM			
AKOMODASI	MAR – MAY	JUNI – JULI	TAMBAH HARI
MADINAH : Dallah Taibah / Al fairus (Staraf)	\$ 1700,- (Quart)) \$ 1750,- (Triple)) \$ 1800,- (Doule))	\$ 1800,- (Quart) \$ 1850,- (Triple) \$ 1900,- (Double)	\$ 50,- (Quart) \$ 60,- (Triple) \$ 70 (Double)
MAKKAH : Elaf Khalil (Staraf)			
JEDDAH : City Tour (Non nginap)			
PAKET EXSEKUTIF			
AKOMODASI	HARGA		
	APRIL – MAY	JUNI – JULI	TAMBAH HARI
MADINAH : Al Harom / Dallah Taibah (Staraf)	\$ 1850,- (Quart) \$ 1900,- (Triple)	\$ 1950,- (Quart) \$ 2050,- (Triple)	\$ 80,- (Quart)
MAKKAH : Zam Zam Hotel (Staraf)	\$ 2000,- (Doule)	\$ 2200,- (Doublr)	\$ 90,- (Triple)

JEDDAH : City Tour				\$ 100,-(Double)
PAKET RAMADHAN				
AKOMODASI	HARGA			
	AWAL	TENGAH	AKHIR	FULL
MAKKAH:Baity 5 / Bakkah Baity (Staraf) Madinah :Andalus Khair / Wasel Reem(Staraf) FULL + AKHIR (Apartemen)	Usd 2000 (Quart)	Usd 2000,- (Quart)	Usd 2300,- (Quart)	USD 2600 (QUART)
Haji	5.000\$	6.500\$	10.000\$	

Sumber: Wawancara Peneliti

1.1.3. Sumber Daya Manusia

Dalam aspek sumber daya manusia, perusahaan Ruhama Insan Barokah sangat teliti dalam memilih karyawan yang ingin bekerja di perusahaan ini, seperti dikutip dari wawancara dengan pemilik Ruhama Insan Barokah selain harus mempunyai pengalaman 2 tahun dengan bidang yang bersangkutan, para karyawanpun harus memiliki minimal IPK 2,80 untuk bisa melamar kerja di perusahaan Ruhama Insan Barokah. Setelah selesai menyeleksi karyawan untuk bekerja di perusahaan Ruhama Insan Barokah, perusahaan ini juga memperhatikan setiap karyawannya dalam berkerja. Seperti perusahaan lainnya, perusahaan ini memberi tambahan bonus bila karyawannya bekerja dengan lembur dan memberikan layanan kesehatan bila ada karyawannya yang sakit.

1.1.4. Operasional

Operasional adalah bentuk pengelolaan secara menyeluruh dan optimal pada masalah tenaga kerja, barang-barang seperti mesin, peralatan, bahan-bahan mentah, atau yang bisa dijadikan sebuah produk barang atau jasa yang biasa dijual belikan. Pada perusahaan Ruhama Insan Barokah milik Ibu H. Endri Eka P. yang sudah berdiri sejak Januari 2008 ini, system operasionalnya terlihat tertata secara benar, mulai dari input, proses, lalu diteruskan ke output yang berkaitan dengan jamaah. Penerapan system input, proses, lalu output yang diterapkan oleh perusahaan ini adalah sebagai berikut :

1. Input : Setiap jamaah yang ingin menjalankan tour ke tanah suci bisa memilih waktu untuk keberangkatannya. Setelah memilih waktu keberangkatan, setiap jamaah wajib melakukan pembayaran dimuka, serta melengkapi syarat-syarat untuk berpergian seperti passpor dan visa.
2. Proses : Setelah para jamaah melakukan pembayaran dan menyertakan kelengkapannya untuk berpergian, maka perusahaan mempersiapkan akomodasi serta pengurusan kelengkapan jamaah lainnya yang bersangkutan dengan keberangkatan para jamaah tersebut. Seperti ticket, transportasi, penginapan dan manasik yang tanggalnya ditentukan oleh Ruhama Insan Barokah yang akan diinfokan kepada para calon jamaah.
3. Output : Setelah selesai di proses oleh perusahaan Ruhama Insan Barokah, maka para jamaah siap di berangkatkan ke tanah suci pada waktu yang telah mereka tentukan masing-masing dan sampai pada waktu kepulangannya akan dibimbing oleh karyawan Ruhama Insan Barokah.

Dibawah ini adalah total jamaah yang berangkat ke Tanah Suci yang diberangkatkan oleh Ruhama Insan Barokah, yang setiap tahunnya mengalami kenaikan jamaah.

Total Jamaah Ruhama Insan Barokah

Tabel 1.2

Tahun	Total Jamaah
2008	150
2009	300
2010	446
2011	675
2012	870
2013	950

Sumber : Internal Ruhama Insan Barokah

1.1.5. Marketing

Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan,

di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen. Maka kegiatan pemasaran dapat diartikan sebagai kegiatan manusia yang berlangsung dalam kaitannya dengan pasar. Pemasaran merupakan faktor penting untuk mencapai sukses bagi perusahaan tersebut. Untuk perusahaan Ruhama Insan Barokah ini, mereka melakukan berbagai macam pemasaran, antara lain :

1. Bekerjasama dengan travel lain : Cara ini dilakukan dengan maksud menggandeng travel-travel lain yang ingin bekerjasama dengan Ruhama Insan Barokah. Dengan cara ini, Ruhama Insan Barokah mampu rata-rata 30 jamaah tambahan yang masuk setiap bulannya.
2. Bekerjasama dengan ustadz atau ustadzah : Cara ini dilakukan oleh Ruhama Insan Barokah untuk menggandeng beberapa acara pengajian yang dipimpin oleh ustadz atau ustadzah yang memiliki banyak jamaah. Ketika para ustadz atau ustadzah tersebut membawa jamaah ke travel Ruhama Insan Barokah, mereka akan mendapatkan bonus per jamaahnya. Cara ini dilakukan kepada ustadz atau ustadzah yang sifatnya freelance.
3. Survey : Karyawan Ruhama Insan Barokah yang memiliki bagian marketing atau pemasaran, mereka sering melakukan perjalanan ke desa-desa atau ke tempat yang belum ada sarana tour and travel. Biasanya cara ini dilakukan setahun sekali hanya untuk melihat peluang bagi Ruhama Insan Barokah, dan selanjutnya mereka membuka cabang di tempat tersebut seperti : (Sukabumi, Cirebon, Bandung, dan Jakarta).

1.1.6. Keuangan

Manajemen Keuangan adalah aktivitas pemilik dan Manajemen perusahaan untuk memperoleh sumber modal yang sekecil-kecilnya serta menggunakannya seefektif, dan seproduktif mungkin untuk menghasilkan laba sebesar-besarnya. Fungsi pokok manajemen keuangan antara lain menyangkut keputusan tentang penanaman modal, pembiayaan kegiatan usaha dan pembagian dividen pada suatu perusahaan. Pada perusahaan Ruhama Insan Barokah, mereka mencari sumber perlengkapan tour para jamaah dengan harga yang terjangkau, seperti halnya mencari mukena, kain ihram, dan koper yang bersifat grosiran agar bisa mendapat harga

yang murah. Dengan itu laba perusahaan ini bisa besar pada saat pengakumulasian total keberangkatan jamaah. Adapun keuntungan perusahaan Ruhama Insan Barokah pada tahun 2008-2013 sebagai berikut :

Keuntungan PT Ruhama Insan Barokah

Tabel 1.3

Tahun	Omset
2008	Rp 200.000.000
2009	Rp 450.000.000
2010	Rp 500.000.000
2011	Rp 600.000.000
2012	Rp 600.000.000
2013	Rp 1.100.000.000

Sumber: PT Ruhama Insan Barokah

1.2 Latar belakang Penelitian

Perkembangan bisnis tour and travel ibadah haji dan umroh di Indonesia memiliki peminat oleh para pihak swasta. Tercatat dalam data yang dimiliki oleh HIMPUGH (Himpunan Penyelenggara Umroh dan Haji Khusus) terdapat peningkatan peminat penyelenggara umroh dari tahun 2009-2014. Berikut data yang didapat dari HIMPUGH dalam peningkatan jumlah peminat penyelenggaraan Umroh dan Haji:

Jumlah Penyelenggra Umroh dan Haji

Tabel 1.4

Tahun	Jumlah Penyelenggara
2010	216

2011	233
2012	255
2013	341
2014	361

Sumber: himpuh.org

Dikutip dari himpuh pada tahun 2014, penduduk Negara Indonesia yang beragama muslim muslim sebanyak 206.000.000 jiwa, membuat penyelenggara ibadah haji dan umroh bukanlah hanya Kementerian Agama saja, ada Perseroan Terbatas (P.T.) khusus di bidang tour yang telah memiliki izin dari kementerian agama. Adapun syarat-syarat dalam memperoleh izin pendirian penyelenggara Umroh dan Haji menurut pemilik PT Ruhama Insan Barokah yang sudah mengantongi izin selama lima tahun ini adalah :

- 1.) Mempunyai Perseroan Terbatas (P.T.) yang benar beserta pengesahan dari kementerian hukum dan H.A.M. (Hak Asasi Manusia).
- 2.) Mempunyai izin pariwisata dari pemerintah setempat terdiri dari :
 - a.) Kabupaten
 - b.) Kota
 - c.) Provinsi
- 3.) Mempunyai izin usaha dari Undang-Undang gangguan (tempat usaha).
- 4.) Mendapatkan rekomendasi dari kantor kementerian agama
- 5.) Mempunyai izin usaha dari organisasi ASITA (Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia).
- 6.) Terdaftar sebagai anggota HIMPUPH (Himpunan Penyelenggara Umroh dan Haji Khusus).

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pemilik Ruhama Insan Barokah H. Endri Eka P.pada bulan September 2014, Indonesia sendiri memiliki kuota sebesar 200.000 jamaah per tahunnya. Kuota yang tersedia bagi jamaah Indonesia itu tentunya dikeluarkan oleh pemerintah Arab Saudi yang lalu disalurkan kepada biro Travel yang ada di Indonesia. Adapun beberapa jamaah harus menunggu atau waiting list karena adanya penetapan pengurangan kuota dari pemerintah Arab Saudi, menyangkut keadaan di tanah suci tersebut berkaitan tentang sarana

dan prasarana penunjang jamaah Haji. Dengan adanya kuota sebesar itu, pihak Ruhama Insan Barokah tertarik untuk mengembangkan bisnisnya agar bisa mendapatkan keuntungan yang lebih banyak dari tahun ke tahunnya. Tetapi dengan adanya persaingan dari beberapa Travel haji dan umroh, PT Ruhama Insan Barokah mempunyai strategi lain selain bekerjasama dengan travel lain, mendekati travelnya kepada ustad/ustadzah, dan survey ke beberapa lokasi yaitu menjadi provider visa dan menjadi agen ticket. Strategi ini dilakukan oleh PT Ruhama Insan Barokah dengan mengajukan surat penawaran ke beberapa tour travel untuk mengambil visa dan ticket dari PT Ruhama Insan Barokah. Setelah selesai menyusun strategi untuk menjadi provider visa dan agent ticket, Ruhama Insan Barokah juga sedang mempersiapkan strategi lainnya yaitu menjual oleh-oleh khas tanah suci makkah di Indonesia. Namun strategi untuk menjual oleh-oleh khas Tanah Suci ini masih belum terelisasikan karena melihat adanya barang serupa yang sudah mempunyai pangsa pasar yang luas terletak di Tanah Abang, Jakarta Barat.

Membahas tentang pengurangan kuota tersebut, bertujuan agar setiap jamaah Haji dari berbagai Negara tidak terlantar dan mengganggu ibadah para jamaah. Indonesia merupakan Negara yang memiliki penduduk dengan mayoritas beragama muslim dan animo penduduk muslimnya pun sangat besar untuk melaksanakan ibadah Haji dan umroh, karena ibadah Haji merupakan rukun islam ke-5 yang wajib hukumnya bagi yang mampu secara fisik maupun secara materi. Dengan demikian berdasarkan kuota dari pemerintah Arab Saudi, maka jamaah asal Indonesia tidak mungkin terakomodir seluruhnya. Karena permintaan yang besar untuk ke tanah suci, sedangkan kuota disetiap Negara sangat terbatas sehingga pemerintah Indonesia memberi informasi lewat kantor kementerian agama, dibuatlah system pemberangkatan Haji dan umroh berdasarkan daerah atau provinsi.

Indonesia adalah Negara terbesar dalam mengirimkan jamaah umroh & haji setiap tahun ke Tanah Suci, besarnya jumlah perjalanan Jamaah Indonesia ke Arab Saudi, dapat dilihat dari jumlah penerbangan selama musim haji, maupun jumlah ppondokan (maktab) yang disewa oleh Pemerintah Indonesia (Kementerian Agama) setiap musim haji, untuk tempat tinggal selama menuaikan ibadah haji. (ekonomi.kompasiana.com: 2014)

Proses persiapan maupun pelaksanaan Ibadah Haji setiap tahun, jumlah anggaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, berkisar 7-8 Trilyun Rupiah, biaya tersebut digunakan

untuk penerbangan, pemondokan, katering maupun biaya hidup jamaah, mulai dari Asrama Haji, Arab Saudi, hingga kembali ke Embarkasi (Tempat Jamaah berkumpul) untuk berangkat dan pulang. (ekonomi.kompasiana.com;2014)

Bisnis travel haji dan umrah masih banyak dilirik kalangan travel agen di Indonesia. Selain menguntungkan, bisnis haji dan umrah juga tidak pernah sepi peminat karena hampir semua masyarakat muslim Indonesia ingin pergi ke Mekkah. Koordinator Pengembangan Usaha Asosiasi Perjalanan Wisata Indonesia (Asita) Jakarta Pauline Suharno menuturkan, berkecimpung di dunia bisnis travel haji dan umrah memang menyenangkan. Tak hanya keuntungan yang didapat, bisnis ini juga ikut membantu kaum muslim untuk menggapai cita-citanya menyentuh Ka'bah. (finance.detik.com: 2014)

Potensi Ekonomi tersebut dapat dijabarkan dengan nilai selembar kain batik yang jamaah beli lewat tempat bimbingan haji mereka berkisar antara Rp 100 hingga Rp 120 ribu, jika jumlah jamaah dalam kondisi normal (tanpa pemotongan kuota 20%) akan berakhir tahun 2015 mendatang, dana yang diraup oleh pengusaha tekstil mencapai Rp 27 milyar Rupiah setiap tahunnya, hal yang sama juga dinikmati oleh pengusaha kain Ihrom yang bisa mencapai Rp 10 milyar lebih dalam setiap musim haji, ditambah lagi saat musim Umroh selama 7 bulan/ tahun, bisa diprediksi pengecer kain Ihrom penjualan maupun keuntungannya berlimpah setiap tahunnya. (ekonomi.kompasiana.com: 2014)

Dilihat dari fenomena yang menunjukkan bahwa Indonesia adalah negara terbesar dalam mengirimkan jamaah haji dan umroh ke Tanah Suci makkah dan Ruhama Insan Barokah ingin terus menjalankan bisnisnya hingga memperoleh keuntungan yang besar dari tahun ke tahunnya dengan membuat strategi baru, maka peneliti tertarik untuk mendapatakn informasi mengenai “PERKEMBANGAN BISNIS JASA UMROH DAN HAJI DENGAN PENDEKATAN BUSINESS MODEL CANVAS” pada P.T. Ruhama Insan Barokah Bekasi Timur.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka masalah pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana Ruhama Insan Barokah mengembangkan bisnisnya dengan menggunakan pendekatan Business Model Canvas?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka peneliti memperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

Mengetahui cara yang dilakukan oleh Ruhama Insan Barokah untuk mengembangkan bisnisnya dengan Pendekatan Business Model Canvas

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang pengembangan bisnis.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi para pelaku ataupun mereka yang tertarik untuk pergi ibadah ke tanah suci.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut :

BAB I. Pendahuluan. Pada bab ini dibahas mengenai tinjauan terhadap gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. Tinjauan Pustaka. Pada bab ini memaparkan penelitian tedahulu, kajian pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III. Metodologi Penelitian. Pada bab ini dibahas mengenai jenis penelitian, operasional variabel dan pengukuran skala, data dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, pengujian instrumen penelitian, analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV. Analisis dan Pembahasan. Pada bab ini dijelaskan cara mengumpulkan data melalui kuisisioner yang disebarakan dan telah diisi oleh responden serta pengolahannnya menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisa dari hasil pengolahan data responden dan data penelitian berdasarkan data yang diperoleh.

BAB V. Kesimpulan dan Saran. Pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan serta saran yang diperoleh oleh peneliti dari penelitian yang telah selesai dikerjakan.