

BAB I PENDAHULUAN

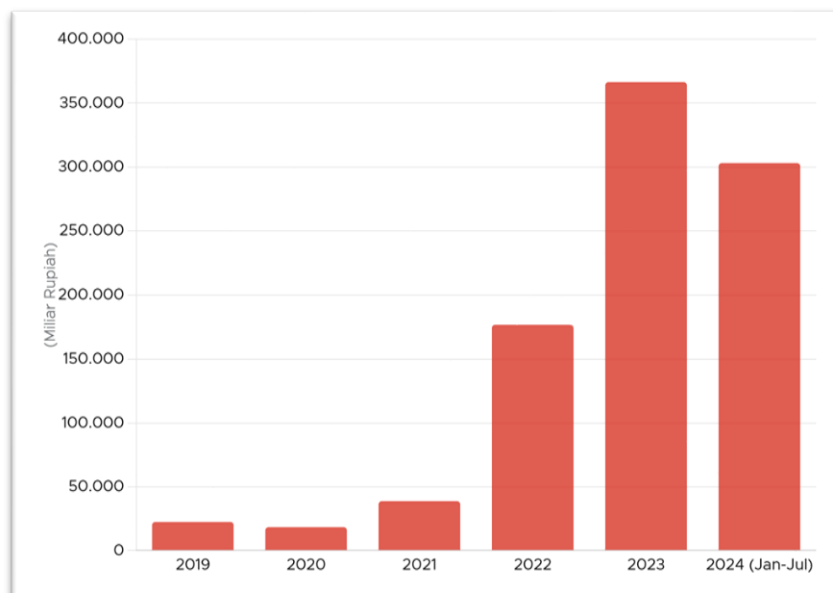
I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya dalam dunia keuangan dan bank. Salah satu inovasi dari perkembangan teknologi dalam dunia keuangan digital adalah *financial technology* atau yang disingkat sebagai *fintech*. *Fintech* menurut Citigroup (1990) merupakan sebuah inovasi berupa model bisnis yang mengombinasikan antara layanan keuangan dan teknologi digital untuk melakukan transaksi secara elektronik (Thi dkk., 2022). Terdapat dua metode pembayaran utama dalam bertransaksi menggunakan *fintech*, yaitu metode pembayaran alternatif menggunakan uang digital dan teknologi pembayaran *blockchain* menggunakan *cryptocurrency* (de Luna dkk., 2019). Metode pembayaran alternatif atau dikenal sebagai istilah *mobile payment*, merupakan transaksi yang dilakukan oleh pengguna menggunakan perangkat *mobile*, seperti *mobile wallets* dan *mobile banking* (de Luna dkk., 2019). Sedangkan, pembayaran menggunakan teknologi *blockchain* pertama kali dikenalkan pada tahun 2008 sebagai pembayaran *peer-to-peer* untuk transaksi elektronik yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran tanpa perantara (Fernandez-Vazquez dkk., 2019). Dengan berbagai segmentasi metode pembayaran *fintech*, layanan pembayaran yang populer digunakan adalah *mobile payment*, karena menawarkan fleksibilitas transaksi jarak jauh, sehingga memberikan beragam keuntungan dalam segi kecepatan, kenyamanan, dan keandalan bagi pengguna (Gerlach & Lutz, 2021).

Secara global, *fintech* telah berkembang dengan pesat di seluruh dunia, setiap negara telah mengadopsi teknologi ini karena memberikan peluang yang baik dalam dunia bisnis. Salah satu pioner perkembangan *fintech* yaitu di Tiongkok, layanan *fintech* berupa *mobile payment* menjadi paling populer, dengan sekitar 87% pengguna teknologi di Tiongkok menggunakan layanan *fintech*, hal ini menunjukkan angka yang tinggi dalam mengadopsi layanan *fintech* (Y. K. Lee, 2021). Di Colombia, adopsi *fintech* juga mengalami peningkatan yang signifikan, sejak pandemi COVID-19, antara 2019-2023, pengguna layanan *mobile payment* terus melonjak menjadi 26,57 juta (Gómez-Hurtado dkk., 2024). Hal ini

menunjukkan bahwa, beralihnya metode pembayaran tradisional menjadi lebih praktis menggunakan *fintech* telah marak diadopsi di berbagai negara dan akan terus berkembang di seluruh belahan dunia (Gerlach & Lutz, 2021).

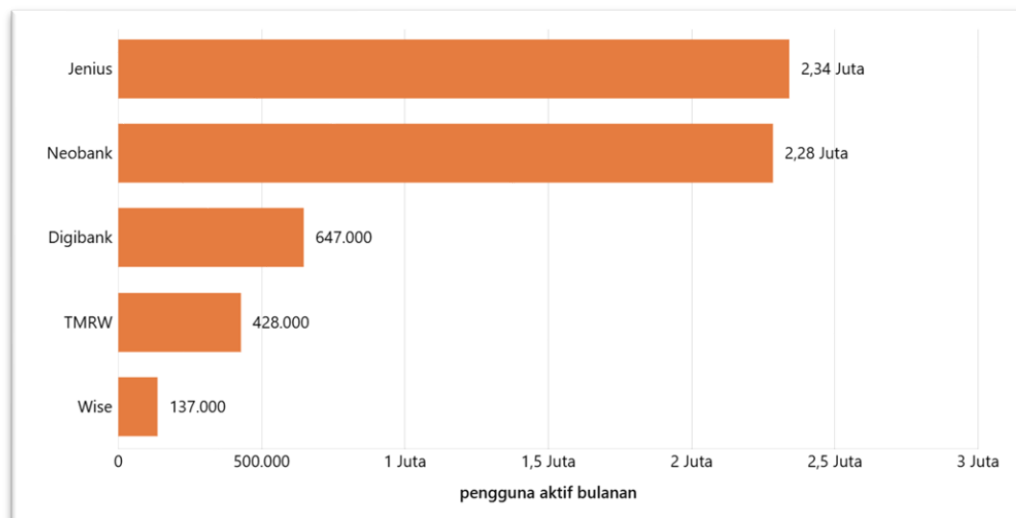
Industri *fintech* di Indonesia, pertama kali diperkenalkan pada tahun 2006, dan terus mengalami pertumbuhan dengan didirikannya AFTECH (Asosiasi Fintech Indonesia) pada tahun 2016 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai asosiasi penyelenggara keuangan digital yang tertuang dalam POJK No. 13/2018 (A. Lee & Lukito, 2023). *Fintech* memiliki potensi yang besar dalam dunia ekonomi digital di Indonesia, dengan pengguna *fintech* mencapai 203 juta pada tahun 2022 menurut data statista, yang menunjukkan adanya peluang besar untuk mengembangkan ekonomi digital (Utomo & Darwanto, 2024). Perkembangan ekonomi digital menggunakan *fintech*, menjadikan bank dituntut untuk mampu mengembangkan inovasi transaksi layanan digital untuk menjaga daya saing antar sektor jasa keuangan (Naomi & Cahyati, 2023). Oleh karena itu, bank kini bertransformasi untuk mengadakan layanan keuangan digital berupa bank digital yang memungkinkan penggunaannya untuk melakukan transaksi mulai dari pembukaan rekening hingga pembayaran tanpa harus bertatap fisik (Dwi dkk., 2020).



Gambar I-1. Pertumbuhan transaksi uang elektronik di Indonesia

Sumber: (Good Stats, 2024a)

Perkembangan *fintech* di Indonesia semakin meningkat pada Gambar I-1, dibuktikan dengan melonjaknya jumlah pengguna, serta bertambahnya nilai transaksi transfer uang elektronik 2019-2023 dan akan diperkirakan terus mengalami pertumbuhan hingga akhir 2024 dengan total nilai mencapai US\$21,97 miliar (Good Stats, 2024). Akan tetapi, tingkat konsistensi penggunaan layanan *fintech* terus menjadi topik yang menarik untuk diidentifikasi. Pada kenyataannya, tidak mudah untuk sepenuhnya bertransformasi dari metode pembayaran tradisional menjadi serba digital (A. & Lukito, 2023). Oleh karena itu, perlu diadakan identifikasi secara terukur untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi dan adopsi teknologi baru dari perspektif pengguna (Mulyadi dkk., 2022).

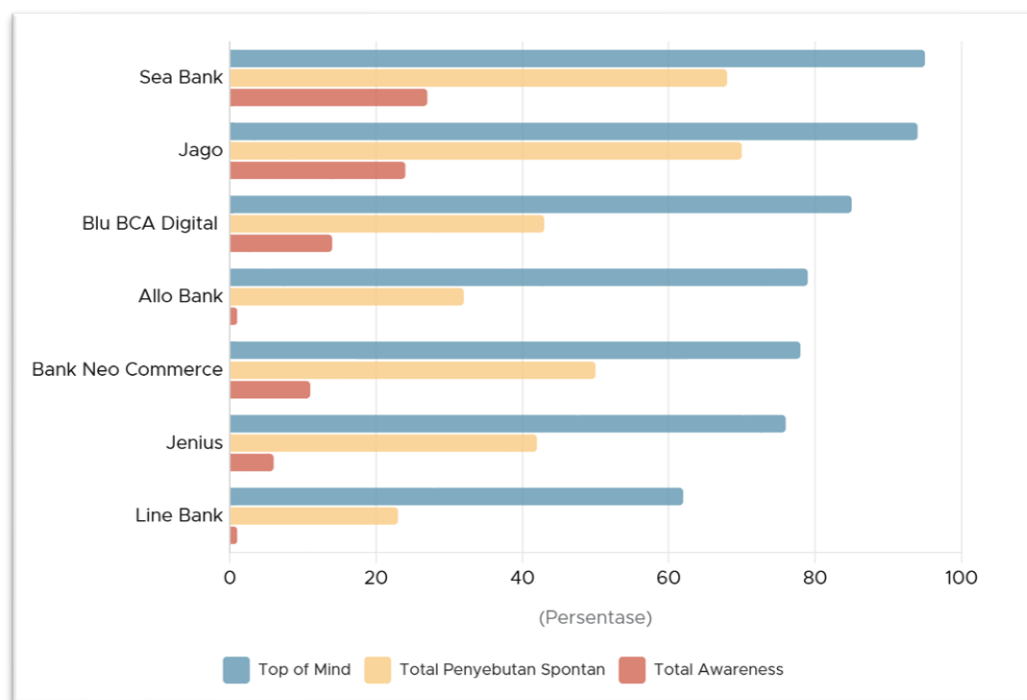


Gambar I-2. Data jumlah pengguna aktif bank digital di Indonesia tahun 2021

Sumber: (Databoks, 2021)

Menurut laporan MEF sebanyak 80% responden yang ada di Indonesia telah bertransformasi menggunakan layanan *m-banking*. Salah satu bank digital yang marak digunakan di Indonesia yaitu Jenius. Terlihat pada Gambar I-2, menurut laporan *State of Mobile 2022* yang menghitung jumlah pengguna aktif bulanan bank digital di Indonesia pada tahun 2021, sebanyak 2,34 juta dari pengguna layanan bank digital memilih Jenius untuk digunakan sebagai alat transaksi keuangan, disusul oleh pengguna Neo Bank sebanyak 2,28 juta, dan Digibank sebanyak 647 ribu pengguna aktif bulanan. Hal ini menandakan bahwa Jenius

menjadi salah satu bank yang memiliki potensi pengguna yang akan terus meningkat. Jenius merupakan aplikasi bank digital yang berada dalam naungan bank swasta BTPN yang sekarang berganti nama menjadi PT Bank SMBC Indonesia Tbk untuk menjangkau nasabahnya menggunakan produk keuangan digital agar sektor pelayanan maupun operasional dapat dihadirkan dengan lebih praktis berbasis teknologi (Setya Cipta Hadi dkk., 2022). Hingga saat ini, Jenius telah menjadi platform bank digital yang diminati oleh masyarakat Indonesia, dengan pertumbuhan pengguna sebesar 15% mencapai 5,9 juta pengguna aktif hingga akhir kuartal tiga pada tahun 2024 menurut (Kontan.co.id, 2024). Oleh karena meningkatnya pengguna Jenius, dalam penelitian ini akan difokuskan pada Jenius sebagai objek utama, untuk memahami adopsi *fintech* yang ada di Indonesia.



Gambar I-3. Performa bank digital di Indonesia tahun 2024

Sumber: (Good Stats, 2024b)

Pada Gambar I-3 terdapat hasil laporan Populix tahun 2024 yang menghitung performa bank digital di Indonesia berdasarkan tingkat penggunaan, total *awareness*, dan persepsi positif pengguna melibatkan 250 responden dengan 60% dari keseluruhan responden adalah Generasi Z. Peringkat tiga besar bank digital

yang memiliki performa unggul yaitu Sea Bank, Bank Jago, dan Blu BCA Digital. Berdasarkan laporan tersebut, Jenius menduduki peringkat keenam, hal ini mengindikasikan bahwa perlu dilakukan identifikasi mengenai performa adopsi layanan keuangan digitalnya. Pada penggunaan aplikasi Jenius, ternyata masih memiliki kekurangan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Setya Cipta Hadi dkk., 2022), yang berpendapat bahwa aplikasi Jenius sering mengalami *error* dan *force closed* pada *smartphone*, sehingga akan mengakibatkan turunnya loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut dan berpindah ke sektor layanan keuangan lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Y. K. Lee, 2021), mengenai pengaruh dari teknologi yang mengakibatkan karakteristik individu menjadi mudah stres yang biasa disebut dengan *technostress*, dengan memberikan empat karakteristik yang diteliti berupa *complexity*, *overload*, *invasion*, dan *uncertainty*. Dalam penelitian tersebut, menunjukkan bahwa *technostress* memberi dampak yang negatif terhadap keberlanjutan penggunaan layanan *fintech*, karena semakin tinggi stres yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin rendah niat pengguna tersebut untuk mengadopsi layanan *fintech* (Y. K. Lee, 2021). Berdasarkan temuan tersebut, mendorong inisiatif peneliti untuk melakukan pengukuran dampak *technostress* terhadap niat individu untuk mengadopsi *fintech*.



Gambar I-4. SDGs 8 dan 9

Adopsi layanan *fintech* berupa bank digital seperti Jenius memiliki keterkaitan yang erat dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya tujuan SDG 8 (*Decent Work and Economic Growth*) yaitu pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi dan SDG 9 (*Industry, Innovation, and Infrastructure*) yaitu industry,

inovasi, dan infrastruktur yang dapat dilihat pada Gambar I-4. Melalui fitur-fitur digital seperti pembukaan rekening secara daring, integrasi dompet digital, pengelolaan keuangan pribadi, dan layanan transaksi tanpa harus datang ke cabang fisik, akan menambah fleksibilitas yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, khususnya generasi muda untuk mengakses layanan *fintech* secara mudah melalui bank digital seperti Jenius. Hal ini secara langsung mendukung inklusi keuangan, yang merupakan aspek penting dalam pencapaian SDG 8 karena menciptakan pengguna layanan digital untuk mengelola keuangan secara efisien, aman, dan mandiri, serta meningkatkan partisipasi dalam kegiatan ekonomi yang produktif, dengan menjangkau masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses terhadap layanan keuangan secara formal (Zehri dkk., 2024).

Di samping itu, inovasi yang telah dilakukan oleh Jenius dalam membangun infrastruktur digital yang terus berkembang juga sejalan dengan SDG 9 yang memprioritaskan pentingnya penguatan infrastruktur dan inovasi teknologi untuk pembangunan yang berkelanjutan. Upaya bank digital Jenius dalam meningkatkan keamanan sistem, mengembangkan fitur teknologi terkini, dan membangun kolaborasi dengan ekosistem digital nasional menunjukkan kontribusinya dalam transformasi industri perbankan digital Indonesia ke arah yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi (Salleh dkk., 2025). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan aplikasi bank digital Jenius dari sisi teknologis dan psikologis, tetapi juga menunjukkan bagaimana *fintech* dapat menjadi bagian dari strategi pembangunan berkelanjutan dengan memperkuat sistem keuangan yang inklusif dan berbasis teknologi di era digital saat ini. Dengan memahami secara mendalam preferensi dan motivasi pengguna dalam mengadopsi layanan bank digital seperti Jenius, penelitian ini penting untuk dilakukan agar dapat menjadi landasan untuk pengembangan industri *fintech* yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna, sehingga dapat mendorong tercapainya transformasi digital yang berkelanjutan dan selaras dengan tujuan pembangunan global.

Penelitian ini akan difokuskan pada Generasi Z sebagai responden utama, untuk melihat bagaimana *technostress* dapat memengaruhi adopsi *fintech*, khususnya dalam penggunaan aplikasi Jenius. Generasi Z, yang lahir pada tahun 1997 – 2012,

merupakan generasi yang tumbuh dan berkembang seiring dengan pesatnya era teknologi digital, seperti internet dan media sosial sejak usia dini, sehingga mereka cenderung memiliki karakteristik yang unik dan menarik ketika berinteraksi akibat penerapan teknologi digital (Abu Daqar dkk., 2020; Sekar Arum dkk., 2023). Kedekatan mereka dengan dunia digital menciptakan ketergantungan yang kuat terhadap penggunaan teknologi salah satunya dalam bidang keuangan digital. Akan tetapi, intensitas penggunaan teknologi ini, akan berpeluang untuk Generasi Z mengalami fenomena *technostress* (A. Lee & Lukito, 2023). Karakteristik Generasi Z yang FOMO “*fear of missing out*” dan DIY “*do it yourself*” membuat mereka terdorong untuk mendapatkan informasi terbaru dan mencoba inovasi digital, termasuk *fintech* dengan pola adopsi yang cepat secara mandiri (Sekar Arum dkk., 2023). Akan tetapi, Generasi Z dapat mengalami *overload* akibat terlalu banyak mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi dalam waktu yang singkat saat menggunakan layanan *fintech* (A. Lee & Lukito, 2023).

Fokus penelitian ini akan menjadikan mahasiswa aktif yang merupakan Generasi Z di provinsi Jawa Timur sebagai populasi dari sampel penelitian, yang didasarkan pada beberapa alasan yang relevan. Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang memiliki populasi generasi muda yang signifikan untuk menuntut ilmu karena banyaknya perguruan tinggi yang tersebar dan memiliki reputasi yang baik. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), provinsi ini menjadi pusat pendidikan tinggi dengan total 535 perguruan tinggi, yang terdiri dari 341 perguruan tinggi di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Badan Pusat Statistik, 2023), serta 197 perguruan tinggi di bawah Kementerian Agama (Badan Pusat Statistik, 2024). Dengan faktor banyaknya perguruan tinggi tersebut, provinsi ini mencerminkan keanekaragaman latar belakang mahasiswa. Selain itu, menurut laporan perekonomian provinsi yang dilakukan oleh Bank Indonesia, Jawa Timur memiliki peluang tinggi untuk berkembangnya ekonomi digital secara pesat, dengan jumlah *merchant* QRIS pada triwulan IV tahun 2022 mencapai 2,60 juta, diiringi dengan peningkatan jumlah pengguna QRIS sudah mencapai 3,90 juta (Bank Indonesia, 2023). Tingginya tingkat pertumbuhan ekonomi digital mendukung relevansi penelitian ini, dengan memilih mahasiswa

aktif di Jawa Timur untuk dijadikan sampel penelitian pada penggunaan *fintech*, sehingga hasil penelitian dapat memberikan pandangan bagi pengembang layanan keuangan digital di Indonesia.

Penelitian adopsi *fintech* Jenius pada Generasi Z, akan dilakukan dengan mengadopsi metode gabungan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi adopsi *fintech*, dengan menambahkan pengukuran terhadap tingkat *technostress* yang dihadapi pengguna. Dengan memanfaatkan variabel-variabel utama dari TAM, yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Fintech*, dan *Behavioral Intention* (Koenig et al., 2021), penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana persepsi kemudahan dan manfaat yang dirasakan berkontribusi pada sikap dan niat pengguna dalam mengadopsi Jenius sebagai layanan *fintech*. Kemudian, penelitian ini juga akan menambahkan konstruk dari metode TPB, seperti *Subjective Norms* dan *Perceived Behavioral Control* untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memperkuat niat penggunaan dari aspek psikologis dan sosial (Ajzen, 2020). Penggunaan metode TPB, dikenal dapat mengidentifikasi perilaku yang sudah ada sebelumnya, sedangkan untuk memahami adopsi teknologi baru, TPB tidak dapat mengukur secara tepat bagaimana individu akan berperan, seperti halnya ketika individu memiliki niat untuk mengadopsi layanan teknologi tertentu, tetapi ada situasi lain yang membuat mereka masih mempertimbangkan dalam bertindak (Zulfikar et al., 2023). Oleh karena itu, penggabungan antara kedua metode, bertujuan untuk memberikan pengukuran yang lebih kompleks, dari faktor teknologi menggunakan TAM serta faktor eksternal diluar faktor teknologi menggunakan TPB.

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode kuantitatif, menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menganalisis korelasi penggabungan model TAM dan TPB. SEM-PLS dipilih karena memiliki kemampuan untuk menangani data tidak normal, sehingga akan bekerja secara optimal dengan sampel berukuran kecil, serta cocok untuk model yang kompleks (Guenther et al., 2023). Dalam proses pengolahan data, digunakan aplikasi R Studio menggunakan bahasa pemrograman R *Programming* karena

menyediakan berbagai paket dan fungsi analisis data, termasuk paket khusus SEM-PLS yang mendukung analisis data yang kompleks secara efisien. Keunggulan R *Programming* dalam analisis yang mendalam dan akurat menjadi alasan pemilihan aplikasi ini, yang mendukung penelitian dengan proses analisis yang efektif dan komprehensif (Hair & Alamer, 2022).

Penelitian ini penting dilakukan karena perkembangan pesat dalam dunia *fintech* telah mengubah cara generasi muda, dalam melakukan transaksi keuangan (Thi dkk., 2022). Generasi Z yang tumbuh dan berkembang seiring pesatnya teknologi digital, menjadi pengguna potensial layanan *fintech*, salah satunya yaitu aplikasi bank digital berupa Jenius, sehingga transaksi keuangan lebih fleksibel dan efisien (Setya Cipta Hadi dkk., 2022). Akan tetapi, kekhawatiran dan kegelisahan Generasi Z akan ketertinggalan informasi, membuat mereka intens dengan dunia digital, hal ini mengakibatkan mereka merasa lelah menggunakan teknologi (Sekar Arum dkk., 2023). Dampak negatif dari hal tersebut adalah fenomena *technostress*, yang dapat menghambat adopsi teknologi dalam jangka panjang (A. Lee & Lukito, 2023). Dengan mengeksplorasi dampak *technostress* pada niat penggunaan Jenius di kalangan Generasi Z yang berstatus mahasiswa aktif khususnya di provinsi Jawa Timur, penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor psikologis dan teknologis yang mempengaruhi adopsi layanan *fintech* di Indonesia. Penelitian ini akan menggabungkan model TAM dan TPB dalam analisis korelasi dengan metode SEM-PLS. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang *fintech* dan bank digital untuk merancang layanan yang lebih ramah pengguna, mengurangi risiko *technostress*, dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas serta adopsi teknologi keuangan di Indonesia.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), sikap terhadap penggunaan *fintech* (*Attitude Toward Fintech*), niat atau perilaku terhadap penggunaan aplikasi (*Behavioral Intention*), norma sosial (*Subjective Norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavioral*

Control) dari aplikasi Jenius memengaruhi sikap dan niat Generasi Z dalam mengadopsi layanan *fintech* menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB)?

- b. Bagaimana pengaruh kemudahan akses (*Easy of Access*), dukungan pelanggan (*Customer Support*), dan keamanan (*Security*) terhadap *technostress* yang memengaruhi niat Generasi Z dalam mengadopsi layanan *fintech* berupa aplikasi Jenius di Indonesia?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi pengaruh kemudahan akses (*Easy of Access*), dukungan pelanggan (*Customer Support*), dan keamanan (*Security*) terhadap *technostress* yang dialami oleh Generasi Z dalam penggunaan aplikasi Jenius dan pengaruhnya terhadap keberlanjutan adopsi *fintech*.
- b. Mengidentifikasi pengaruh faktor teknologi dan psikologis, seperti persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), sikap terhadap penggunaan *fintech* (*Attitude Toward Fintech*), niat atau perilaku terhadap penggunaan aplikasi (*Behavioral Intention*), norma sosial (*Subjective Norms*), dan persepsi kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*) terhadap niat penggunaan layanan *fintech* Jenius pada Generasi Z melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB).

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini, mencakup:

- a. Penggunaan pendekatan kuantitatif sebagai metode penelitian.
- b. Penelitian difokuskan pada generasi Z, yaitu individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, yang berstatus sebagai mahasiswa aktif di provinsi Jawa Timur yang menggunakan aplikasi bank digital Jenius.
- c. Penerapan model penggabungan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk menganalisis hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

- d. Penelitian ini akan menambahkan variabel eksternal yaitu fenomena *technostress* yang dirasakan oleh individu dalam menggunakan layanan Jenius.
- e. Data akan dikumpulkan melalui survei kuesioner yang disebarakan secara daring.
- f. Pengolahan data hasil survei akan dilakukan dengan menggunakan R *Programming* dan teknik *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS).

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Pengembang *Fintech*: Hasil penelitian dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan *fintech* pada aplikasi Jenius di kalangan Generasi Z. Dengan pemahaman ini, pengembang dapat merancang aplikasi yang lebih *user-friendly* dan mengurangi risiko *technostress*, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.
2. Bagi Peneliti Lain: Temuan penelitian dapat menjadi acuan untuk studi lebih lanjut mengenai *technostress* dan adopsi teknologi di kalangan generasi Z, serta memberikan dasar bagi penelitian di bidang keuangan digital dan perilaku konsumen.
3. Bagi Masyarakat: Meningkatkan pemahaman tentang penggunaan teknologi keuangan di kalangan Generasi Z, sehingga masyarakat dapat lebih siap dalam menghadapi perkembangan *fintech* dan memanfaatkan layanan keuangan yang efisien.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini memaparkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan atau ruang lingkup penelitian,

manfaat penelitian, serta penjelasan tentang struktur penulisan laporan ini.

BAB II Kajian Literatur

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai literatur terkait yang relevan dengan penelitian. Di dalamnya, disertakan teori-teori pendukung yang mendasari masalah penelitian serta hubungan antara penelitian ini dengan studi lain yang serupa.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini menguraikan pendekatan metodologi yang digunakan dalam penelitian, termasuk model konseptual dan langkah-langkah penyelesaian masalah. Langkah tersebut meliputi tahap identifikasi, pengumpulan data, analisis data, hingga pengambilan keputusan.

BAB IV Pengumpulan Data

Pada bab ini dijelaskan secara mendetail tahapan-tahapan dalam mengumpulkan data penelitian, berupa indikator-indikator yang dipakai untuk menilai dan menganalisis data.

BAB V Analisis Data dan Pengujian Hasil

Pada bab ini menjelaskan hasil analisis data yang dilakukan, termasuk penjabaran hasil pengujian hipotesis. Hasil penelitian diuraikan secara rinci untuk mendukung temuan yang diperoleh.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi rangkuman dari keseluruhan penelitian, termasuk jawaban atas rumusan masalah penelitian. Selain itu, rekomendasi diberikan sebagai masukan untuk penelitian berikutnya yang dapat melanjutkan atau mengembangkan kajian ini.