

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk yang diciptakan Allah, untuk menjalani kehidupannya di muka bumi. Namun dalam menjalankan kehidupannya tersebut manusia tidak mengetahui sampai kapan ia akan terus hidup, kapan ia akan jatuh sakit, kapan ia akan tertimpa musibah, kecelakaan, kebakaran, dsb. Karena hal tersebut semata mata hanyalah merupakan rahasia Allah SWT.

Dalam kehidupannya manusia memiliki potensi mendapatkan musibah dan bencana yang mungkin tidak diduga sebelumnya, dan oleh karenanya manusia diminta untuk mempersiapkan diri menghadapi berbagai kemungkinan musibah yang akan menimpanya, sehingga tidak menimbulkan kemudharatan bagi orang-orang yang ditinggalkannya.

Bersamaan dengan ketidaktahuan manusia mengenai perkara yang ghaib (yang akan terjadi), Allah juga memerintahkan agar manusia membuat perencanaan untuk hari depan, dan diantara sesama kaum muslimin, kita diperintahkan untuk saling tolong menolong dan saling

bantu membantu, khususnya terhadap yang mendapatkan kesulitan.¹

Usaha dan Upaya manusia untuk menghindari risikonya dengan cara melimpahkannya kepada pihak lain, maka pilihan yang paling tepat terdapat pada institusi yang bernama asuransi. Praktik asuransi sebagai lembaga keuangan pada awalnya muncul di Italia pada 1347 M dengan jenis asuransi keselamatan pelayaran. Pengelolaan dilakukan dengan cara konvensional, tanpa mempertimbangkan unsur gharar, maisir dan riba.²

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 1992, pengertian asuransi adalah perjanjian anatar dua pihak atau lebih, pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas

¹Asy'ari. Suparmin, *Asuransi Syariah Konsep Hukum dan Operasionalnya*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 20-21.

²Desmadi Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2015), 2.

meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.³

Untuk menghindari gharar, maisir, dan riba di Negara Negara yang berpenduduk mayoritas Muslim mereka melakukan modifikasi sistem asuransi tersebut dengan konsep syariah. Hal itu pertama kali dilakukan di Sudan dengan oleh Syarikat Asuransi Islam Sudan tahun 1979 M.⁴

Asuransi dalam bahasa Arab disebut *At-ta'min*. Pihak yang menjadi penanggung asuransi disebut *mu'ammin* dan pihak yang menjadi tertanggung disebut *mu'aman lahu* atau *musta'min*. *At-ta'min* berasal dari kata “amanah” yang memberikan perlindungan, ketenangan, rasa aman serta bebas dari rasa takut. Istilah *menta'minkan* sesuatu berarti seseorang membayar atau memberikan uang cicilan agar ia atau orang yang ditunjuk menjadi ahli warisnya mendapatkan ganti rugi terhadap hartanya yang hilang.⁵

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) tentang pedoman umum asuransi syariah, asuransi syariah adalah usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan dana

³Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), 2.

⁴Desmadi. Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi Pada Asuransi Syariah*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2015), 2.

tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan syariah. Asuransi syariah bersifat saling melindungi dan tolong menolong yang dikenal dengan istilah *ta'awun* yaitu prinsip hidup saling melindungi dan saling menolong atas dasar *ukhwah islamiyah* antar sesama anggota peserta asuransi syariah dalam menghadapi malapetaka.⁶

Prinsip asuransi syariah adalah untuk tolong-menolong, yaitu apabila ada peserta asuransi yang mengalami musibah maka peserta lainpun ikut menanggung resiko tersebut. Karena sumber dana di perusahaan asuransi syariah adalah dana yang didapat dari kontribusi, yaitu dana yang dibayarkan oleh peserta asuransi itu sendiri, kemudian dari kontribusi yang telah dibayarkan tersebut maka uang kontribusi itu akan dibagi menjadi 2 yaitu yang pertama, masuk kedalam dana ujroh sebagai upah yang diterima perusahaan karena telah mengelola dana dari peserta, kemudian yang ke-2 dana kontribusi tersebut masuk kedalam dana *tabarru'* atau yang lebih sering disebut sebagai dana tolong menolong, dana tolong menolong ini adalah dana yang akan digunakan untuk pembayaran klaim apabila ada peserta yang mengajukan klaim. Tetapi yang menjadi permasalahan disini adalah apabila klaim yang

⁶ Abdullah. Amrin, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006),3.

diajukan kepada perusahaan asuransi lebih banyak dibandingkan dengan jumlah dana tabarru' yang ada di perusahaan. Karena apabila permasalahan itu terjadi maka perusahaan asuransi dapat mengalami kebangkrutan karena tidak dapat membayarkan klaim kepada nasabah.

Tabel 1.1

**Laporan Keuangan Biaya Klaim dan Jumlah Dana *Tabarru'*
(Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Yang
Terdaftar Di OJK Periode 2015-2019)**

NO	PERUSAHAAN	TAHUN	BIAYA KLAIM	DANA TABARRU'
1	PT AIA FINANCIAL	2015	Rp. 42.597.000	Rp. 122.876.000
		2016	Rp. 49.411.000	Rp. 195.296.000
		2017	Rp. 51.085.000	Rp. 422.828.000
		2018	Rp. 42.520.000	Rp. 443.448.000
		2019	Rp. 40.081.000	Rp. 672.722.000
2	PT BNI LIFE INSURANCE	2015	Rp. 49.505.000	Rp. 6.671.000
		2016	Rp. 101.303.000	Rp. 11.633.000
		2017	Rp. 142.746.000	Rp. 19.907.000
		2018	Rp. 111.802.000	Rp. 21.921.000
		2019	Rp. 119.120.000	Rp. 11.938.000
3	PT ASURANSI JIWA SYARIAH AMANAH GIRI ARTHA	2015	Rp. 1.304.000	Rp. 2.236.000
		2016	Rp. 3.854.000	Rp. 3.950.000
		2017	Rp. 3.341.000	Rp. 5.445.000

		2018	Rp . 4.223.000	Rp. 9.770.000
		2019	Rp. 2.577.000	Rp. 10.442.000
4	PT ASURANSI ALLIANZ LIFE INDONESIA	2015	Rp. 76.634.000	Rp. 369.858.000
		2016	Rp. 109.206.000	Rp. 477.453.000
		2017	Rp. 145.698.000	Rp. 548.309.000
		2018	Rp. 163.972.000	Rp. 593.657.000
		2019	Rp. 452.513.000	Rp. 326.150.000
5	PT ASURANSI JIWA CENTRAL ASIA RAYA	2015	Rp. 6.253.000	Rp. 16.169.000
		2016	Rp. 5.904.000	Rp. 20.680.000
		2017	Rp. 9.997.000	Rp. 19.941.000
		2018	Rp. 4.163.000	Rp. 15.434.000
		2019	Rp. 4.199.000	Rp. 15.120.000
6	PT SUNLIFE FINANSIAL INDONESIA	2015	Rp. 3.594.000	Rp. 5.719.000
		2016	Rp. 4.609.000	Rp. 10.135.000
		2017	Rp. 17.959.000	Rp. 13.508.000
		2018	Rp. 20.063.000	Rp. 16.544.000
		2019	Rp. 15.365.000	Rp. 23.854.000

Sumber : Diolah dari berbagai sumber

Berdasarkan data dari tabel 1.1 terdapat fenomena biaya klaim mengalami perkembangan yang fluktuatif dimana biaya klaim tertinggi ada pada laporan keuangan tahun 2019 pada PT. Asuransi Allianz Life Indonesia sebesar Rp. 452.513.000 dan terendah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Amanah Giri Artha pada tahun 2015 sebesar

Rp. 1.304.000. Dan pada jumlah dana *tabarru'* mengalami perkembangan fluktuatif dimana dana *tabarru'* tertinggi ada pada PT. AIA Financial tahun 2019 sebesar Rp. 672.722.000 dan terendah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Amanah Giri Artha pada tahun 2015 sebesar Rp. 2.236.000.

Adapun kesenjangan antara harapan dengan kenyataan antara biaya klaim terhadap jumlah dana *tabarru'* yang dimana jumlah biaya klaim terkadang lebih besar dari dana *tabarru'*, hal tersebut dikarenakan tingginya klaim menunjukkan kesadaran masyarakat untuk mempertahankan polisnya ini meningkat. Kesadaran masyarakat dalam berasuransi dan berinvestasi dalam jangka panjang meningkat. Faktor lain yang mempengaruhi besarnya klaim yaitu dikarenakan suatu pekerjaan atau profesi nasabah asuransi yang memiliki risiko kematian yang cukup besar, contohnya pekerjaan di tambang minyak atau gas bumi, awak maskapai penerbangan, pilot, bahkan tenaga konstruksi yang dimana preminya biasanya dikenakan cukup mahal dan klaim yang dikeluarkan pun akan cukup besar. Dari segala pengeluaran klaim yang dilakukan perusahaan asuransi syariah, penanggung menggunakan dana *tabarru'* untuk memenuhi hak peserta yang mengalami risiko atau musibah, dimana hal tersebut sudah sesuai dengan akad diawal perjanjian. Namun, dalam akun *tabarru'* tidak selalu terjadi *surplus underwriting*, bisa

jadi akun tersebut mengalami defisit *underwriting*. Defisit *underwriting* sering kali terjadi ketika banyaknya pengajuan klaim, sementara cadangan *tabarru'* dalam akun jumlahnya sedikit. Fatwa Dewan Syariah Nasional mengenai *tabarru'* mengatur defisit *underwriting* pada bagian keenam. Menurut peraturan tersebut, apabila terjadi *underwriting* atas dana *tabarru'* (defisit *tabarru'*), maka perusahaan wajib menanggulangi kekurangan tersebut dalam bentuk *qardh*. Pengembalian *qardh* kepada perusahaan asuransi disisihkan dari dana *tabarru'*.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Biaya Klaim Terhadap Jumlah Dana Tabarru’ (Studi Kasus Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah Yang Terdaftar Di OJK Periode 2015-2019).”**

Alasan mengapa peneliti mengambil judul besar itu dikarenakan :

- Peneliti ingin mengetahui apakah adanya pengaruh yang signifikan antara biaya klaim suatu perusahaan dengan dana *tabarru'* yang tersedia pada perusahaan tersebut
- Peneliti ingin melihat seberapa besar pengaruh tersebut
- Peneliti ingin menghubungkan atau mengkorelasikan pandangan islam mengenai variabel variabel yang tertera pada judul skripsi tersebut

Alasan mengapa peneliti mengambil lokasi penelitian pada 6 perusahaan (PT.BNI Life Insurance, PT AIA Finansial, PT Asuransi Jiwa Syariah Amanah Giri Artha, PT Asuransi Jiwa Central Asia Raya, PT Sunlife Finansial Indonesia dan PT Allianz Life Indonesia) dikarenakan perusahaan tersebut merupakan perusahaan asuransi yang cukup besar di Indonesia yang dimana peneliti tertarik untuk meneliti biaya klaim dan dana *tabarru'* yang tertera pada setiap laporan keuangan yang tersedia.

Alasan mengapa peneliti mengambil tahun penelitian dari tahun 2015 – 2019 dikarenakan pada tahun tahun tersebut, peneliti memiliki data akurat yang dapat membuat hasil penelitian menjadi normal. Disisi lain, tahun penelitian tersebut tidak terlalu lampau sehingga untuk data laporan keuangannya masih bisa dicari pada setiap website perusahaan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian yaitu:

1. Adanya pengaruh antara Biaya Klaim terhadap jumlah Dana *Tabarru'* pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Terdaftar di OJK.
2. Naik turunnya Biaya Klaim dan Jumlah Dana *Tabarru'* setiap tahun yang diperoleh Perusahaan Asuransi Jiwa

Syariah yang Terdaftar di OJK selama periode 2015-2019.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah disini dimaksudkan sebagai acuan dalam melakukan penelitian, Hal ini agar tujuan dari penelitian tidak menyimpang. Oleh karena itu, untuk mempermudah peneliti dan untuk membatasi masalah yang ada agar tidak terlalu luas maka peneliti hanya berfokus pada pengaruh Biaya Klaim terhadap Jumlah Dana *Tabarru'* yang terdapat pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Terdaftar di OJK Periode 2015-2019.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penulisan skripsi ini bisa dilakukan dengan mudah, maka perumusan masalah dari permasalahan penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara Biaya Klaim terhadap Jumlah Dana *Tabarru'* Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Terdaftar di OJK Periode 2015-2019?
2. Seberapa besar pengaruh Biaya Klaim terhadap Jumlah Dana *Tabarru'* Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Terdaftar di OJK Periode 2015-2019?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara Biaya Klaim dengan Jumlah Dana *Tabarru'* pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Terdaftar di OJK Periode 2015-2019.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara Biaya Klaim dengan Jumlah Dana *Tabarru'* pada Perusahaan Asuransi Jiwa Syariah yang Terdaftar di OJK Periode 2015-2019.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian bagi penulis adalah sebagai pengetahuan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan tentang pengaruh Biaya Klaim terhadap Jumlah Dana *Tabarru'* serta agar penulis dapat mengaplikasikan materi-materi yang pernah didapatkan ketika menjadi mahasiswa di jurusan Asuransi Syariah.
2. Manfaat bagi perusahaan agar hasil penelitian ini bisa sebagai motivasi perusahaan agar lebih berkembang terkait dengan Jumlah Dana *Tabarru'* dan Klaim.
3. Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian yang sama.

G. Kerangka Pemikiran

Pada asuransi syariah, premi yang dibayarkan adalah berupa sejumlah dana yang terdiri atas dana tabungan dan *tabarru'*. Dana tabungan dianggap sebagai dana titipan dari peserta yang akan diolah oleh perusahaan dengan mendapatkan alokasi bagi hasil (*al-mudharabah*). Dana tabungan dan hasil investasi yang diterima peserta akan dikembalikan kepada peserta ketika peserta mengajukan klaim, baik berupa klaim tunai maupun klaim manfaat asuransi. Sementara itu, *tabarru'* merupakan infaq/sumbangan peserta yang berupa dana kebajikan yang diniatkan secara ikhlas jika sewaktu waktu akan digunakan untuk membayar klaim atau manfaat asuransi.⁷

Dalam konteks akad dalam asuransi syariah, *tabarru'* bermaksud memberikan dana kebajikan dengan niat ikhlas untuk saling membantu diantara sesama peserta takaful (asuransi syariah) apabila ada diantaranya yang mendapat musibah. Dana klaim yang diberikan diambil dari rekening dana *tabarru'* yang sudah diniatkan oleh semua peserta ketika akan menjadi peserta asuransi syariah, untuk kepentingan dana kebajikan atau dana tolong menolong. Akad *tabarru'* adalah semua bentuk akad yang dilakukan dengan tujuan kebaikan dan tolong menolong, bukan semata untuk tujuan komersial. Dalam akad *tabarru'*,

⁷Abdullah. Amrin, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), 4.

peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkena musibah, sedangkan perusahaan hanya bertindak sebagai pengelola.⁸

Klaim asuransi adalah Sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim Asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak bertanggung setelah disetujui. Menurut pasal 246 kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak bertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak bertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak bertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak bertanggung. Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (bertanggung).⁹

⁸M.Syakir.Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 36.

⁹Sri Handayani, "Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu", *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 21 Januari 2017, Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu -Sri Handayani-21 Januari 2017.pdf. (diunduh tanggal 9 Agustus 2020).

Biaya klaim adalah kewajiban perusahaan asuransi untuk membayarkan hak dari peserta yaitu pembayaran klaim atas kerugian yang telah diterima oleh peserta asuransi. Pada asuransi syariah pembayaran klaim akan dibayarkan dengan menggunakan dana *tabarru'* yaitu dana tolong menolong yang berasal dari para peserta asuransi. Dana *tabarru'* ini adalah dana milik para peserta sehingga perusahaan tidak mempunyai hak kepemilikan terhadap dana *tabarru'*. Perusahaan asuransi juga harus memisahkan dana antara dana milik perusahaan dan dana *tabarru'*. Karena, perusahaan hanya berperan sebagai pengelola dana tersebut, pemilik dana *tabarru'* adalah peserta asuransi syariah.

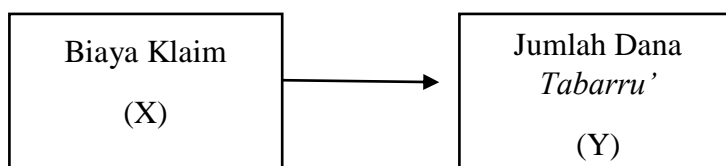
Sehingga jika ada peserta asuransi yang mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi syariah, maka uang untuk perbayaran klaim tersebut berasal dari dana *tabarru'*, dan perusahaan hanya sebagai perantara antara para peserta asuransi. Ketika ada peserta asuransi mengajukan klaim maka dana *tabarru'* akan berkurang, karena pembayaran klaim hanya didapat dari dana *tabarru'*.¹⁰

Dengan demikian dapat dirumuskan kerangka pemikiran yang merupakan hubungan fungsional lantaran

¹⁰ Maya Widyastuti, Pengaruh Biaya Klaim Terhadap Jumlah Dana *Tabarru'* (Studi Kasus PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Unit Syariah 1967) Skripsi, (Banten: UIN,2019)

variabel X bebas (independen) dan variabel Y (dependen) sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Variabel X dan Variabel Y



H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan mengenai satu atau lebih populasi yang perlu dibuktikan keabsahannya melalui prosedur pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis merupakan suatu proses melakukan perbandingan antara nilai sampel (berasal dari data penelitian) dengan nilai hipotesis pada data populasi. Hasil dari pengujian hipotesis hanya ada dua kemungkinan, yakni menerima atau menolak suatu hipotesis. Pernyataan hipotesis dibagi menjadi dua, yakni hipotesis awal (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).¹¹

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Diduga Biaya Klaim Tidak Berpengaruh Terhadap
Jumlah Dana *Tabarru'*

¹¹Zainatul Mufarrikoh, *Konsep Sampling dan Uji Hipotesis*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), 71.

Ha : Diduga Biaya Klaim Berpengaruh Terhadap Jumlah Dana *Tabarru'*

I. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Disebut metode penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹² Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu biaya klaim sebagai variabel independen, dana *tabarru'* sebagai variabel dependen.

J. Sistematika Penulisan

Untuk menyusun penelitian ini, pembahasan dibagi menjadi lima bab yang memuat ide-ide pokok kemudian dibagi lagi menjadi sub bab, sehingga secara keseluruhan menjadi satu kesatuan yang saling menjelaskan sebagai satu pemikiran. Secara garis besar muatan yang terkandung dalam masing-masing bab sebagai berikut:

¹²Muhayati, *Pengaruh Pendapatan Asuransi Terhadap Dana Tabarru'* (Studi Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Yang Terdaftar Di OJK Periode 2011-2018), Skripsi (Banten: UIN, 2019)

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini meliputi paparan teori (yaitu menjelaskan setiap variabel yang akan diteliti oleh penulis), hubungan antar variabel (menjelaskan mengenai hubungan atau keterkaitan antar variabel penelitian), penelitian terdahulu, hipotesis (jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian yang akan dilaksanakan).

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber data, Pengumpulan dan pengolahan data, Teknis Analisis Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, pengolahan data

dengan persamaan regresi sederhana, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, serta uji t.

BAB V Penutup

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang sekiranya dapat dijadikan suatu pertimbangan.