

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ide pendirian bank syariah di negara-negara Islam tidak terlepas dari kontroversi seputar praktik bunga yang dilakukan pada bank-bank konvensional yang beredar di negara-negara Islam sendiri. Para ekonom Muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika islam. Oleh karena itu, mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut bank syariah didirikan.¹

Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak bank yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam².

Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional terutama terdapat pada landasan operasional yang digunakan. Karena pada bank syariah beroperasi dengan mengedepankan prinsip keadilan

¹ Amir Machmud, Rukmana , *Bank Syariah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia* (Bandung: Erlangga, 2019), hlm 4

² Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafik. 2007), hlm 01

dalam berusaha serta menggunakan sistem bagi hasil dan resiko *profit and loss sharing*. Persaingan yang dilakukan antar bank dalam menghimpun nasabah dengan aneka produk dan jasa yang ditawarkan sehingga nasabah dapat mempertimbangkan, memilih, hingga membuat keputusan menggunakan produk atau jasa tersebut. Pengambilan keputusan adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya.³

Salah satu produk perbankan syariah adalah pembiayaan atau *financing*. Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang di biayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil⁴.

³ Peter J Paul dan Jerry C Olson, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1999), Hlm 162

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta :Rajawali Press, 2008), hlm 96

Tabel 1.1
Pertumbuhan Pembiayaan Perbankan Syariah⁵

Tahun	Pertumbuhan pembiayaan
2014	8,3%
2015	11,6%
2016	16,4%
2017	15,2%
2018	12,1%

Berdasarkan tabel di atas bahwa Perkembangan perbankan syariah di sepanjang tahun 2018 dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi Indonesia di tengah dinamika yang terjadi di perekonomian global. Seperti halnya industri perbankan yang mampu membukukan pertumbuhan *double digit* atas kredit yang diberikan, pembiayaan perbankan syariah juga mampu tumbuh *double digit* meskipun lebih rendah dari tahun lalu⁶.

BNI Syariah merupakan salah satu Bank Umum Syariah terkemuka di Indonesia dengan total aset mencapai Rp 41,05

⁵ www.OJK.go.id

⁶ Laporan Tahunan BNI Syariah 2018

triliun per Desember 2018. Industri perbankan syariah di Indonesia terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS) dan 20 Unit Usaha Syariah (UUS). Posisi penting BNI Syariah di industri perbankan syariah diperkuat oleh jaringan terbanyak ketiga di Indonesia.⁷

Tabel 1.2
Statistik Individual Perbankan Syariah⁸

Perbankan Syariah	Kantor Cabang	Kantor Cabang Pembantu	Kantor Kas
Bank Syariah Mandiri	130	423	53
Bank Muamalat Indonesia	83	152	57
Bank BNI Syariah	68	190	17
Bank BRI Syariah	52	206	12
Bank Aceh Syariah	26	88	27
Bank Mega Syariah	25	34	7
Bank Jabar Banten Syariah	9	55	1
BPD NTB Syariah	13	22	4
BCA Syariah	11	12	16

⁷ www.OJK.go.id

⁸ www.OJK.go.id

BTPN Syariah	24	2	-
Bank Syariah Bukopin	12	7	4
Bank Dubai Syariah	15	3	-
Bank Victoria Syariah	9	5	-
Maybank Syariah Indonesia	1	-	-

Berdasarkan tabel diatas Bank BNI Syariah saat ini telah didukung oleh jaringan yang cukup luas di seluruh Indonesia yaitu 68 Kantor Cabang, 190 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 8 Kantor Fungsional dan 1500 Outlet.

Pertumbuhan kinerja positif yang dialami BNI Syariah tahun 2018, laba bersih bersih yang mencapai Rp 416,08 Miliar atau naik 35,67 persen di banding tahun 2017. Menurut Direktur Utama BNI Syariah, Abdullah Firman Wibowo, kenaikan laba tersebut salah satunya disokong oleh ekspansi Pembiayaan. Dari sisi penyaluran dana, BNI Syariah telah menyalurkan Pembiayaan sebesar Rp 28,30 Triliun atau naik 19,93 persen.

Komposisi Pembiayaan tahun 2018 disumbang oleh segmen Konsumer sebesar Rp 13,92 Triliun (49,17%) diikuti segmen Komersial Rp 7,00 Triliun (24,74%), segmen Kecil dan Menengah

sebesar Rp 5,97 Triliun (21,09%), segmen Mikro Rp 1,08 Triliun (3,82%). dalam menyalurkan Pembiayaan BNI Syariah terus menjaga kualitas pembiayaan, dimana pada tahun 2018 berhasil menjaga rasio *Non Performin Financing* (NPF) dibawah 3% yaitu sebesar 2,93%.⁹

Salah satu Kantor Cabang BNI Syariah yang berdiri di kota Palembang yaitu BNI Syariah Kantor Cabang Palembang JL. Jendral Sudirman KM. 3,5 Kelurahan 20 Ilir, Kecamatan Ilir Timur I, 20 Ilir D. III, Kec, Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30126.

Tabel 1.3
Data Jumlah Nasabah yang Melakukan Pembiayaan
di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang
Periode 2014-2020

Tahun	Jumlah Nasabah
2014	200
2015	243
2016	287
2017	283
2018	431
2019	716
Total	2160

⁹ www.bnisyariah.co.id (diakses tanggal 28 Oktober 2019)

Salah satu performa BNI Syariah juga dapat dilihat dari tabel data jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang diatas dari tahun 2014 sampai tahun 2019 yang mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan menggunakan produk dan jasa perbankan syariah diantaranya yaitu tingkat keyakinan atau religiusitas. Keyakinan ini akan mendasari manusia dalam mengambil keputusannya. Keyakinan atau agama yang di anut nasabah memuat berbagai bentuk ajaran positif dalam mendorong manusia untuk melakukan sebuah tindakan melakukan berbagai aktivitas termasuk kegiatan berekonomi.¹⁰

Beberapa ahli ekonomi syariah telah membuat kesimpulan menarik berkaitan dengan hubungan antara perilaku ekonomi (*economic behavior*) dan tingkat keyakinan/keimanan masyarakat.¹¹ Kecenderungan seseorang yang religius cenderung memilih bank syariah dari pada bank konvensional karena berdasarkan syariah agama

¹⁰ Dedi Iskanto, *Analisis Peranan Religiusitas Terhadap Kepercayaan Kepada Perbankan Syariah di Indonesia* (Meqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam 20017 Vol 2 No 2)

¹¹ Feri Dwi Safitri, “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di BRI KCP Demak Dengan Kepercayaan Sebagai variabel Intervening*”, Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2018), hlm. 04.

konsep riba dalam bank konvensional itu tidak dibenarkan dalam Islam.¹² sebagian besar nasabah memilih pembiayaan di bank syariah karena dari sisi keagamaan lebih baik dibanding konvensional hal tersebut karena bank syariah tidak menggunakan sistem bunga melainkan bagi hasil¹³

Menurut Shafranske dalam Eko Oktapiya Hadinata bahwa Religiusitas adalah kepatuhan seseorang terhadap praktik-praktik keagamaannya dan keyakinannya¹⁴. Potensi berkembangnya perbankan syariah di Indonesia memang relatif besar. Penduduk yang beragama Islam di Indonesia adalah mayoritas dengan dukungan kebijakan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga adalah riba. Namun perkembangan perbankan syariah saat ini masih jauh dari bank konvensional, jika melihat penduduk muslim yang merupakan terbesar didunia.¹⁵

¹² Yulia, Ani, Rani, Iis, Andry, “*Strategi Meningkatkan Minat Menabung di Bank Syariah Melalui Penerapan Religiusitas*”, (Jurnal Manajemen dan Bisnis: Performa Vo. 16 No. 01 Maret 2019 ISSN: 1829-8680 E-ISSN:2599-0039), hlm. 78.

¹³ Anggita Rastari, S.M,” *Pengaruh Religiusitas, Bagi Hasil dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Masyarakat Mengambil Pembiayaan di Koperasi Syariah MSI*” (Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi I Agustus, 2019)

¹⁴ Eko Oktapiya Hadinata, *Religiusitas dan Adversity Qoutient*, (Ciputat : Ypung Progressive Muslim, 2015), hlm 61

¹⁵ Infobanknews.com (diakses pada tanggal 02 November 2019)

Tabel 1.4
Kinerja Bank BNI Tahun 2018¹⁶

BNI Konvensional	BNI Syariah
Pinjaman yang di Berikan	Pembiayaan
Rp. 512.778 Miliar	Rp 28.299 Miliar

Berdasarkan data Kinerja Bank BNI Tahun 2018 diatas dapat dilihat bahwa Pembiayaan BNI Syariah masih sangat jauh di bandingkan Pinjaman yang diberikan oleh BNI Konvensional padahal bank Syariah menggunakan prinsip Bagi Hasil yang lebih aman dengan resiko yang kecil sehingga sangat menguntungkan antara nasabah bank syariah. Karena susunan sistem perbankan syariah berjalan berdasarkan prinsip bagi hasil mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan antara manusia dan menghindari kegiatan spekulatif dalam kegiatan bertransaksi.¹⁷

¹⁶ Laporan Tahunan BNI dan BNI Syariah

¹⁷ Dedi Iskamto, *Analisis Peranan Religiusitas Terhadap Kepercayaan Kepada Perbankan Syariah di Indonesia* (Meqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam 20017 Vol 2 No 2)

Bagi Hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*).¹⁸

Minimnya pengetahuan masyarakat tentang bank syariah dan produknya juga berpengaruh terhadap keputusannya, menurut Yudi Hardo Susilo dalam Kompasiana (2017) keberhasilan bank syariah untuk menarik nasabah adalah tergantung dari program edukasi syariah di masyarakat. Pengetahuan masyarakat tentang produk bank syariah akan memberikan motivasi yang membangkitkan kesadaran bahwa syariah penting dilaksanakan di seluruh aspek kehidupan termasuk dalam menggunakan jasa perbankan.¹⁹

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang ada dalam pikiran seseorang setelah dilakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu.²⁰ Menurut Wang dan Hwang dalam Rifqi Suprpto dan Maya Susanti bahwa selama proses pembelian, tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang sebuah produk tidak hanya akan mempengaruhi perilaku mereka dalam mencari informasi tentang

¹⁸ Muhammad Antonio Syafe'i, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Jakarta:Gema Insani, 2001), hlm 90

¹⁹ www.kompasiana.com (diakses tanggal 16 April 2020)

²⁰ Muhammad Nasir, Mukhlis dan Muskarina, *Pengetahuan masyarakat umum dan masyarakat santri terhadap Bank Syariah* (Journal Pf Economic Management & Business, 2016 Vol 17 No 1)

produk tersebut, namun juga mempengaruhi perlakuan mereka terhadap informasi itu sendiri , pengambilan keputusan mereka, dan lebih jauh lagi, keinginan membeli mereka. Wang dan Hwang menyimpulkan bahwa konsumen dengan tingkat *product knowledge* yang tinggi akan mengevaluasi sebuah produk berdasarkan kualitasnya karena mereka percaya dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya. Karenanya, sangat mungkin mereka akan lebih menyadari akan nilai dari sebuah produk dan selanjutnya naik pada tahap keinginan untuk membeli.²¹

Fenomena – fenomena diatas dapat diperkuat dengan adanya *research gap*. *Research gap* merupakan sebuah kesenjangan yang menjadi celah bagi peneliti untuk dapat melakukan penelitian berdasarkan temuan – temuan peneliti terdahulu.²² Berdasarkan penelitian terdahulu *research gap* dari tiga variabel religiusitas pengetahuan dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan adalah sebagai berikut:

²¹ Rifqi Suprpto dan Maya Susanti , Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kepercayaan terhadap Sikap Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan DIY (Buletin Bisnis dan Manajemen, 2016 Vol 02, No 01)

²² Ferdinand, “*Metode Penelitian Manajemen*”, (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014)

Tabel 1.5
Research gap
Religiusitas terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan²³

Pengaruh	Hasil Penelitian	Peneliti
Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan	Betti Aprilinasari (Tahun 2018)
	Berpengaruh negatif dan tidak signifikan	Faridhah Nur Azizah (Tahun 2017)

Berdasarkan tabel 1.5 diatas, hasil penelitian yang dilakukan oleh Betti Aprilinasari²⁴, Religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Faridhah Nur Azizah²⁵, Religiusitas tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

²³ Dikumpulkan dari berbagai sumber.

²⁴ Betti Aprillinasari "Pengaruh Religiusitas, Kebudayaan, Keluarga Terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Murabahah di KSPPS BMT Nurul Barokah Sambu Boyolali", Skripsi (Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2018)

²⁵ Faridhah Nur Adzizah "Pengaruh Religiusitas, Pemahaman Produk, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Permintaan Pembiayaan di KSU Ja'far Medika Syaro'ah". Skripsi (Jurusan Perbankan Syari'ah, Institut Agama Islam Surakarta, 2017)

Tabel 1.6
Research gap
Pengetahuan terhadap keputusan nasabah melakukan
pembiayaan²⁶

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan	Saidah Mushofah Rohmah (Tahun 2016)
	Tidak berpengaruh signifikan secara parsial	Weri Filia Putri (Tahun 2019)

Berdasarkan tabel 1.6 diatas hasil penelitian yang dilakukan oleh Saidah Mushofah Rohmah²⁷, Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Weri Filia Putri²⁸, Pengetahuan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah.

²⁶ Dikumpulkan dari berbagai sumber.

²⁷ Saidah Mushofah Rohmah “*Pengaruh Pengetahuan, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada Anggota BMT Buana Mulur Sukoharjo*”. Skripsi (Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Surakarta, 2017)

²⁸ Weri Filia Putri “*Pengaruh Pengetahuan Nasabah terhadap Keputusan Pembiayaan Murabahah Pada BMT Al-Makmur Cubadak*”. skripsi (Jurusan Perbankan Syariah, IAIN Batusangkar, 2019)

Tabel 1.7
Research gap
Bagi Hasil terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan²⁹

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Bagi Hasil terhadap Keputusan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan	Zayyinatul Khusnah (Tahun 2016)
	Tidak ada pengaruh signifikan secara parsial	Anggita Rastari Tahun 2019)

Berdasarkan tabel 1.7 diatas hasil penelitian yang dilakukan oleh Zayyinatul Khusnah³⁰, Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggita Rastari³¹, Bagi hasil tidak ada pengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan.

Berdasarkan uraian dan *research gap* diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.**

²⁹ Dikumpulkan dari berbagai sumber.

³⁰ Zayyinatul Khusnah “*Pengaruh Bagi Hasil, Persepsi Laba dan Persepsi Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan UMKM Mengambil Pembiayaan Mudharabah*, (Jurnal Nomina, Volume V. No 1, 2016)

³¹ Anggita Rastari, S.M,” *Pengaruh Religiusitas, Bagi Hasil dan Kemudahan Akses Terhadap Keputusan Masyarakat Mengambil Pembiayaan di Koperasi Syariah MSI*” (Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi I Agustus, 2019)

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, dan beberapa penelitian terdahulu. Maka dapat diajukan beberapa pertanyaan penelitian (*research question*), diantaranya :

1. Apakah Religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang?
2. Apakah Pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang?
3. Apakah Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang?
4. Apakah Religiusitas, Pengetahuan dan Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan yang ada, maka penelitian ini mempunyai tujuan yang diharapkan. Tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini, dengan berdasarkan masalah-masalah yang tercantum dalam identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah Religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah Pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah Bagi hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.
4. Untuk mengetahui apakah Religiusitas, Pengetahuan dan Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah melakukan Pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Secara Akademis

- a. Sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang melakukan penelitian serupa
- b. Menambah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya pembiayaan di Bank Syariah

2. Secara Praktis

- a. Bagi pihak perbankan, dapat dijadikan informasi bagi manajemen bank khususnya dalam menarik nasabah
- b. Bagi penulis, hasil dari penelitian ini memberikan motivasi dan pengetahuan lebih dalam mengenai pengaruh religiusitas, pengetahuan dan bagi hasil terhadap keputusan nasabah melakukan pembiayaan di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang

E. Sistematika Penulisan

Untuk kejelasan dan ketetapan arah pembahasan dalam skripsi ini, penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang masalah yang merupakan landasan pemikiran secara garis besar, baik secara teoritis dan atau fakta serta pengamatan yang menimbulkan minat dan penting untuk dilakukan penelitian. Perumusan masalah adalah pernyataan tentang keadaan, fenomena, dan atau konsep yang memerlukan pemecahan dan atau memerlukan jawaban melalui suatu penelitian dan pemikiran mendalam dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan alat-alat yang relevan. Tujuan penelitian dan kegunaan penelitian bagi pihak-pihak yang terkait. Sistematika penulisan merupakan bagian yang mencakup uraian ringkas dan materi yang dibahas setiap bab.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka terdiri dari landasan teori mengenai teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi acuan teori dalam analisis penelitian. Penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang merupakan

permasalahan yang akan diteliti dan pengembangan hipotesis adalah dugaan sementara yang disimpulkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu, serta merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian berisi variabel penelitian dan definisi operasional penelitian yaitu tentang deskripsi variabel-variabel dalam penelitian yang didefinisikan secara jelas, penentuan sampel, jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, metode pengumpulan data, dan metode analisis merupakan deskripsi tentang jenis atau model analisis dan mekanisme alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN ANALISIS

Bab hasil dan analisis berisi deskripsi objek penelitian, analisis data yang dikaitkan dengan analisis statistik deskriptif dan analisis model jalur dan interpretasi hasil sesuai dengan teknik analisis yang digunakan, termasuk di dalamnya dasar pembenaran dan perbandingan dengan penelitian terdahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab penutup berisi simpulan yang merupakan penyajian secara singkat apa yang telah diperoleh dari pembahasan interpretasi hasil, keterbatasan penelitian yang menguraikan tentang kelemahan dan kekurangan yang ditemukan setelah dilakukan analisis dan interpretasi hasil dan saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan.