

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Agama Islam merupakan risalah yang diturunkan Allah SWT kepada Muhammad, berbagai petunjuk dan pedoman yang mengandung hukum-hukum sempurna untuk digunakan dalam menyelenggarakan tata cara kehidupan manusia dengan khaliknya, manusia dengan manusia dan manusia dengan alam.

Perekonomian juga tidak luput dari aturan-aturan dibuat oleh Allah SWT, yaitu mengenai pencatatan dalam transaksi jual-beli dan sebaliknya. Kegiatan perekonomian suatu negara juga selalu berkaitan dengan lalu lintas pembayaran uang, dimana industri perbankan mempunyai peranan yang sangat strategis, yakni sebagai urat nadi sistem perekonomian. Kegiatan pokok Bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk modal usaha atau jenis pinjaman lainnya.

Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan Perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan makin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya. Lain halnya dengan negara-negara berkembang seperti Indonesia, pemahaman tentang Bank dinegeri ini baru sepotong-sepotong. Sebagian masyarakatnya hanya memahami Bank sebatas tempat meminjam dan penyimpanan uang. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami Bank secara utuh, sehingga pandangan tentang Bank Syariah sering diartikan secara keliru. Sehingga, partisipasi masyarakat untuk menabung pada Bank Syariah sangat minim.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbankan Syariah memang sesuai dengan perkembangan zaman. Ia lahir sebagai sub dari sistem ekonomi islam yang berdasarkan pada konsep ilahiah yang selanjutnya berkembang untuk menjadi sistem perbankan alternatif, yang sesuai dengan fitrah manusia dan sesuai dengan tuntutan zaman sehingga dapat diterapkan dalam dunia bisnis yang nyata. Bank Syariah dalam pertumbuhannya megalami penigkatan yang cukup signifikan, namun apabila dilakukan analisis koperatif maka akan terlihat bahwa peran Bank Syariah masih kecil dibandingkan bank konvensional yang telah ada. Kondisi ini diduga sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam proses penerimaan sistem Bank Syariah.

Bank BNI Syariah juga merupakan salah satu solusi yang diharapkan dapat melindungi nasabah dari ras kecemasan, keraguan serta ketidakpastian yang ditimbulkan dari perbankan konvensional. Hal ini dikarena Bank Syariah adalah bank beroperasi tanpa mengandalkna konsep bunga. konsep yang diusung oleh Bank ini adalah nisba bagi hasil, yang berlandaskan kepada Qur'an dan Hadist. Hal yang paling membedakan dan menjadi kelebihan dari konsep bagi hasil adalah konsep ini lebih menekankan pada kemaslahatan umat manusia, sedangkan konsep bunga lebih mementingkan pemenuhan pribadi tanpa memperhatikan dampak sosial yang terjadi.

Konsep bagi hasil ini, tidak heran bila nasabah Bank Syariah terdiri dari beberapa lapisan masyarakat. Mereka juga berasal dari beberapa ras, suku, dan bahkan berbagai agama. Mereka memilih Bank Syariah karena, mereka menilai bahwa Bank Syariah dapat menjadi penunjang ekonomi yang handal dan beroperasi secara sehat.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejarah keberadaan Bank Syariah dalam sistem Perbankan Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1992, ditandai dengan berdirinya bank Muamalat, dan sejalan dengan berlakunya Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Namun Undang-Undang tersebut belum memberikan landasan hukum yang cukup kuat terhadap perkembangan Bank Syariah karena belum tegas mencantumkan kata prinsip Syariah dalam kegiatan usaha Bank. Perkembangan sistem keuangan Syariah ini semakin kuat setelah ditetapkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Namun demikian Undang-Undang tersebut belum memberi landasan hukum yang sangat kuat terhadap pengembangan Bank Syariah karena belum secara tegas belum mencantumkan kata prinsip Syariah dalam kegiatan usaha Bank. Perkembangan sistem keuangan Syariah ini semakin kuat setelah ditetapkannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-Undang tersebut juga memberikan arahan bagi Bank-bank konvensional untuk membuka cabang Syariah atau bahkan mengkonversi diri secara total menjadi Bank Syariah. Dan undang-undang No. 23 tahun 1999, dan Undang-Undang No.3 tahun 2003 tentang Bank Indonesia.

Keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 2003 tentang keharaman bunga uang pada Bank konvensional, sehingga masyarakat mengalihkan dana mereka yang awalnya diinvestasikan pada Bank-bank konvensional kepada Bank Syariah.

Bank Syariah merupakan Bank yang dalam melaksanakan segala aktifitasnya berdasarkan dan berusaha sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka dari itu agar dapat menjalankan setiap kegiatan perbankan tidak keluar dari prinsip Syariah maka diperlukan suatu dewan yang bertugas mengawasi jalannya praktek Perbankan Syariah supaya benar-benar berjalan pada koridor syariat islam. Dewan itu adalah Dewan Pengawasan Syariah (DPS) yang berada pada naungan Dewan Syariah Nasional Mejlis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Inilah salah satu hal yang membedakan bank syariah dan bank konvensional.

Defenisi riba, riba secara bahasa bermakna *ziyadah* (tambahan). Dalam pengertian lain, secara linguistik, riba juga berarti *tumbuh* dan *membesar*. Adapun menurut istilah teknis, riba juga berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Dari berbagai pendapat tentang riba terhadap benang merah yang mengartikan riba sebagai pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam islam.

Pertumbuhan Perbankan Syariah menjadi menarik untuk diamati bila dikaitkan dengan tujuan awalaya berdirinya bank syariah. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan syariah ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berdasarkan syariah islam. dari sini terlihat adanya keterkaitan (hubungan) secara regelius antara berdirinya bank syariah dengan tujuan untuk memfasilitasi mayoritas umat islam dalam segenap aspek ekonominya, agar sesuai dengan syariat islam. Fenomena ini diperkuat pula dengan adanya fatwa yang dikeluarkan oleh Komisi Fatwa Mejlis Ulama Indonesia (MUI) berkaitan dengan dilarangnya sistem bunga dalam segala praktis bisnis, termasuk bisnis industri perbankan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1**  
**Jenis-jenis Produk pada Bank BNI Syariah Pekanbaru**

Jenis Produk	Tahun				
	2012	2013	2014	2015	2016
Deposito iB hasanah	1.076	1.185	1.326	1.620	2.410
Giro iB hasanah	696	714	716	702	819
Kredit hasanah	14.396	15.282	17.305	18.471	20.981
Tabungan iB hasanah	7.896	9.837	11.319	13.019	15.362
Jumlah	24.064	27.018	30.711	33.812	39.576

Sumber. PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru(2017)

Dari Tabel tersebut diketahui PT.Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru jumlah nasabah produk deposito iB Hasanah mengalami kenaikan pada setiap tahunnya kenaikan tertinggi terjadi pada tahun 2016, kredit iB Hasanah juga mengalami kenaikan nasabah pada tahun 2016 dan sama halnya dengan tabungan iB Hasanah mengalami kenaikan pada disetiap tahunnya, sedangkan giro iB Hasanah mengalami penurunan pada periode 2015, namun dapat kembali meningkatkan pada periode selanjutnya yaitu tahun 2016 walaupun nilai persentasenya sedikit.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat perkembangan nasabah pada tabungan produktif dari tahun – ketahun yang harus meningkatkan bisa kita lihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah pada Bank BNI**  
**Syariah Pekanbaru Tahun 2012 s/d 2016**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	persentase (%)
1	2012	24.064	-
2	2013	27.018	12,25
3	2014	30.711	13,68
4	2015	33.812	12,76
5	2016	39.576	14.78

Sumber. PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru (Tahun 2017)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilihat dari tabel 1.2 jumlah nasabah bank BNI Syariah setiap tahunnya mengalami peningkatan nasabah, pada tahun 2012 jumlah nasabah 24.064, tahun 2013 jumlah nasabah meningkat menjadi 27.018, pada tahun 2014 jumlah nasabah 30.711, tahun 2016 jumlah nasabah 33.812, sedangkan pada tahun 2016 jumlah nasabah bertambah menjadi 39.576. tetapi dilihat dari persentase perkembangan jumlah nasabah Bank BNI Syariah mengalami penurunan. tahun 2013 persentase 12,25, pada tahun 2014 persentasenya 13,68, sedangkan pada tahun 2014 persentasenya mengalami penurunan menjadi 12,76 dan pada tahun 2016 persentase mulai naik kembali menjadi 14,78 hal ini menunjukkan nasabah tidak lagi mudah dipengaruhi dengan janji diawal transaksi. Sedangkan pada tahun 2016 terjadi peningkatan persentase kembali perkembangan jumlah nasabah yang signifikan, salah satu faktor utama dikarenakan Bank BNI Syariah berkerjasama dengan Universitas Sultan Syarif Kasim Riau. Sehingga peningkatan persentase perkembangan jumlah nasabah kembali meningkat, karena telah terjadi kesepakatan bukan karena brand image produk, karena apabila brand image tidak puas sehingga nasabah tidak lagi memanfaatkan Bank BNI Syariah.

Perkembangan jumlah nasabah tidak terlepas dari strategi pemasaran yang hanya ditempuh oleh pengelola Bank. Dalam usaha pemasarannya pemilik Bank perlu memperhatikan keadaan konsumennya. Perilaku konsumen sangat berpengaruh dalam pengambilan keputusan untuk membeli suatu produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan. yang menjadikan salah satu faktor seseorang melakukan keputusan untuk menjadi nasabah bank adalah kesan pertamanya terjadi kontrak pada saat terjadi transaksi, karena

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bank sendiri identik dengan sebuah kepercayaan, sementara kepercayaan itu sendiri adalah dengan cara menciptakan suatu kesan yang baik dari masyarakat (konsumen/nasabah) terhadap bank.

Budaya merupakan faktor penentu yang paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Mengapa konsumen memilih Bank Syariah karena kondisi yang amat berbeda dengan Bank Konvensional dan juga dalam penerapannya, ketika hendak melakukan aktifitas di Bank Syariah nasabah disuguhkan dengan pemandangan yang amat islam, sebab semua petugas Bank yang ada menggunakan busana islam.

Sosial merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen yang terbentuk dan berasal dari lingkungan sekitar. Kuatnya daya tahan Perbankan Syariah dalam menghadapi guncangan krisis tidaknya memberikan pelajaran berharga untuk dijadikan sebagai acuan untuk melakukan pemberdayaan ekonomi masyarakat menuju ekonomi yang lebih berkeadilan.

Pribadi adalah karakteristik pribadi yang mempengaruhi keputusan pembelian, meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup pembelian, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai. Perbankan Syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya serta mengajarkannya untuk ikut berpartisipasi dalam bidang usaha yang didanai sebagai sebuah metode alokasi sumberdaya. Tentu saja, usaha yang didanai ini sudah dilakukan monitoring secara ketat oleh Bank dan dianggap memiliki segi pontesi yang menjanjikan.

Psikologis adalah pilihan seseorang yang dipegaruhi oleh empat faktor motivasi, persepsi, proses belajar dan kepercayaan dan sikap. Dalam rangka

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengaplikasikan keyakinan agama dan menuju ekonomi kerakyatan yang lebih baik, sudah saatnya masyarakat islam memberikan pilihan dan perhatian yang khusus terhadap Perbankan Syariah dengan cara menjadi nasabah dan menggunakan Perbankan Syariah dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk memilih judul mengenai : **Pengaruh Faktor Kebudayaan, Sosial, Pribadi, dan Psikologis Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Di Bank Syariah (Study Kasus pada Bank BNI Syariah Pekanbaru).**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang akan dikaji dan dianalisa :

1. Apakah faktor pribadi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah?
2. Apakah faktor psikologis berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah?
3. Apakah faktor budaya berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah?
4. Apakah faktor sosial berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah?
5. Apakah faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah?



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor pribadi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah.
2. Untuk mengetahui faktor psikologis berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah.
3. Untuk mengetahui faktor budaya berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah.
4. Untuk mengetahui faktor sosial berpengaruh secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah.
5. Untuk mengetahui faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

1. Perusahaan yang diteliti

Hasil Dari laporan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan sasaran yang bermanfaat, sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan proses pengambilan keputusan yang menyangkut pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Penulis

Hasil dari laporan ini akan memberikan suatu tambahan informasi, sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan tentang perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan, terutama mengenai ilmu manajemen pemasaran dalam hal menyangkut pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis terhadap keputusan nasabah dalam menabung di Bank BNI Syariah.

## 3. Universitas

Hasil laporan penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan suatu manfaat tambahan wacana, informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa dan pihak lain.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum dari sistematika penulisan ini, berikut ini penulis akan menjelaskan dengan singkat bab demi bab yang diuraikan sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan bab pertama dalam penulisan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai pengertian pengertian perilaku konsumen, faktor pribadi, faktor psikologis, faktor budaya dan faktor sosial, keputusan menabung , serta hipotesis dan variabel penelitian.



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan kondisi secara umum lokasi penelitian yang meliputi: sejarah singkat perusahaan, lokasi penelitian, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan menyajikan hasil penelitian yang terdiri dari data nasabah dalam menabung di bank syariah, dan pengaruh faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang mengambil beberapa kesimpulan dan mencoba memberikan saran-saran sebagai sumbangan dari pemecahan masalah.

**DAFTAR PUSTAKA**