

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks penelitian

Pada zaman modern sekarang ini banyak terdapat usaha-usaha yang sudah berkembang pesat, mulai dari bidang teknologi, bidang pertahanan, bidang keamanan, bidang pemerintahan, bidang pangan, bidang sandang, bidang papan, bidang perhutanan, bidang kelautan, dll. Salah satu bidang yang berkembang yakni bidang industri tekstil.

Pakaian tergolong dalam kebutuhan pokok (primer) setelah makanan, banyak perusahaan pakaian yang berkembang di era ini dari berbagai model dan ragam baik pakaian laki-laki maupun perempuan. Menjahit merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam proses terbentuknya sebuah pakaian.

Usaha menjahit merupakan salah satu usaha yang memanfaatkan sumber daya manusia serta memanfaatkan sumber daya alam yang telah diolah menjadi suatu bahan produksi. Menjahit merupakan menyambung jarum dan benang baik dengan tangan maupun mesin jahit, merancang bahan, membuat pola, mengukur garis pola, memotong, menyulam, melekatkan, mengelim, menyambung, melepit, menyetrika. Menjahit ialah suatu keterampilan yang apabila dikuasai dapat menghasilkan suatu manfaat. Baik membuat pakaian sendiri maupun pakaian untuk orang lain, dapat juga dijadikan sebagai suatu usaha mandiri, karena pakaian merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi setiap individu.¹

Hampir disetiap Kota ataupun Desa di Nusantara terdapat masyarakat yang berprofesi sebagai penjahit, salah satunya di Kota Kediri Jawa Timur terdapat lingkungan

¹ Soetomo, *Pemberdayaan Masyarakat*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2011),88.

masyarakat dalam satu desa yang mayoritas berprofesi sebagai penjahit, yaitu desa Banjarmlati. Sehingga desa Banjarmlati dijuluki sebagai kampung penjahit. Penjahit merupakan salah satu profesi yang terdepan di desa Banjarmlati, terdapat 15 nama toko beserta pegawainya masing-masing yang tersebar di seluruh desa Banjarmlati, terorganisir dalam satu Paguyuban bernama Melati Jaya, akan tetapi masih terdapat banyak juga para penjahit di desa Banjarmlati yang tidak ternaung dalam Paguyuban Melati jaya.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan penelitian kepada para penjahit yang ternaung dalam Paguyuban Melati jaya, yang diresmikan pada tahun 2012. Para penjahit yang terdapat di desa Banjarmlati melayani berbagai macam pesanan variasi pakaian seperti kemeja pendek, kemeja panjang, kebaya, jas, seragam kantor, seragam sekolah, dan lain sebagainya.

Berdasarkan pengamatan sementara peneliti mengenai kualitas pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya di desa Banjarmlati, yaitu minim terjadinya penyimpangan sosial antara sesama penjahit di desa Banjarmlati, tidak ditemui praktek pengurangan ukuran bahan sebagaimana yang biasa terjadi pada beberapa penjahit pada umumnya, mengedepankan perihal jahitan dengan menjaga mutu kualitas jahitan, sikap tolong menolong dan rasa solidaritas yang kuat ditengah persaingan usaha di zaman modern ini, kejujuran merupakan modal utama para penjahit dalam menjalankan aktivitas, namun ditemukan kurang disiplinnya para penjahit terkait ketepatan waktu pesanan, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian orderan.

Islam menempatkan kerja sebagai kewajiban setiap muslim. Kerja bukan sekedar upaya mendapatkan rezeki yang halal guna memenuhi kebutuhan hidup, tetapi

mengandung makna ibadah seorang hamba kepada Allah, menuju sukses di akhirat kelak. Oleh sebab itu, seorang muslim menjadikan kerja sebagai kesadaran spiritualnya yang transenden (agama Allah). Dengan semangat ini, setiap muslim akan berupaya maksimal dalam melakukan pekerjaannya. Ia berusaha menyelesaikan setiap tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dan berusaha pula agar setiap hasil kerjanya menghasilkan kualitas yang baik dan memuaskan. Dengan kata lain, ia akan menjadi orang yang terbaik dalam setiap bidang yang ditekuninya.² Seperti yang tercantum dalam AlQur'an (QS. At-Taubah/09: 105) :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan memuaskan kebutuhan dispesifikasikan dan ditetapkan. Kualitaas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau konfirmasi terhadap kebutuhan dan persyaratan. Menurut Kotler yang dikutip Tony wijaya, dalam bukunya majemen kualitas jasa. Jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat *itangible* (tidak berujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.³

² Triyuwono, Iwan, *Organisasi dan Akuntansi Syariah*, LkiS, Yogyakarta.2000, 32.

³ Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*,(Jakarta:PT indeks,2011), 67.

Terdapat dua cara layanan dalam mengorder atau memesan jahitan kepada para Penjahit Paguyuban Melati Jaya di Desa Banjarmlati. Layanan pertama yang sudah lazim pada setiap Penjahit yaitu konsumen atau pelanggan mendatangi toko atau rumah penjahit lalu mengorder jahitan pakaian kepada Penjahit yang ada di Desa Banjarmlati. Yang mana bahan disediakan oleh konsumen atau pelanggan dan semua hal yang terkait dalam hasil pakaian yang dipesan merupakan tanggung jawab dari para Penjahit Paguyuban Melati Jaya. Dalam hal upah konsumen boleh membayar diawal (saat awal transaksi) ataupun ketika barang pesanan sudah jadi (selesai). Pada model pertama ini terdapat dua model pilihan terkait tempo dan waktu pakaian yang dipesan. *Pertama*, layanan biasa, para penjahit memberikan layanan dalam menyelesaikan satu orderan pakain dalam waktu dan tempo satu minggu sampai dua minggu, tergantung dari macam, ragam, model serta desain pakaian yang dipesan. *Kedua*, layanan express, dalam layanan ini para penjahit menetapkan waktu dan tempo satu sampai dua hari dalam menyelesaikan satu orderan pakaian, pada layanan express ini terdapat tambahan berupa upah atau ongkos.

Layanan kedua dengan sistim borongan, terkait mekanismenya dengan menghubungi ketua penjahit Paguyuban Melati Jaya di Desa Banjarmlati. Bertransaksi dengan memberitahu perihal banyaknya orderan pesanan, model, dan bentuk yang diinginkan. Selanjutnya ketua penjahit Paguyuban Melati Jaya menghubungi para anggota Paguyuban Melati Jaya guna mengkonfirmasi orderan dan pesanan, serta kesanggupan para anggota Paguyuban Melati Jaya. Semua bahan, pola jahitan serta

perlengkapan disediakan oleh mitra. Upah/ngkos menjahit dihitung dari banyaknya pesanan pakaian yang dijahit oleh para anggota Paguyuban Melati Jaya.⁴

Ada beberapa moment dimana para Penjahit Paguyuban Melati Jaya mendapatkan banjir orderan pakaian dalam kurun waktu satu tahun, yakni ketika memasuki tahun ajaran baru dan saat menjelang memasuki hari raya Idul Fitri. orderan jahitan meningkat secara drastis. Hampir berbagai bidang instansi baik dari pemerintah serta pendidikan terutama di sekitar Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmhati mengorder pakaian kepada Penjahit Paguyuban Melati Jaya. Bahkan terdapat dari luar daerah yang mengorder jahitan. Sudah sangat begitu familiar para penjahit paguyuban melati jaya terkhusus di Kota Kediri dalam menjaga kualitas jasa jahitan hingga tersemat jokes “KOYOK TULUNGAGUNGAN” teruntuk para Penjahit yang kurang lihai dalam menjaga kualitas jasa jahitan. Baik dari segi lurus atau tidak benang jahitan, pola memotong bahan pakaian, presisi atau tidak pakaian ketika dipakai oleh konsumen atau pelanggan.⁵

Etika merupakan seperangkat yang membedakan perkara yang baik dan buruk, etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif berperan sebagai penentu apa yang harus dilakukan seorang individu. Pada dasarnya, etika sangat berpengaruh terhadap para pelaku bisnis terutama dalam hal perilaku, tindakan, dan kepribadian.⁶

Pada etika bisnis islam terdapat prinsip-prinsip yang harus terpenuhi dalam menjalankan bisnis atau usaha. Diantaranya, jujur dalam hal takaran, menjual barang dengan mutu baik, bermurah hati, dilarang menggunakan sumpah, tertib dalam administrasi, menjalin hubungan baik, menetapkan harga dengan transparan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut maka bisnis/usaha yang dijalankan oleh seseorang

⁴ Samsul Hadi, *Ketua Paguyuban Melati Jaya.*, Rabu 29-09-2021

⁵ Samsul Hadi, *Ketua Paguyuban Melati Jaya.*, Rabu 29-09-2021

⁶ A.kadir, *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Qur'an*,(Jakarta,Amzah,2010)47.

individu sesuai dengan etika bisnis islam. Tanpa harus berlaku curang yang dapat melanggar norma-norma serta ajaran dalam islam.

Agama islam menganjurkan agar umat islam berpedoman dengan kaidah-kaidah islam dalam bermuamalah, yakni Al-qur'an. Sebagaimana firman Allah SWT di dalam surat al-isra ayat 53:

وَقُلْ لِعِبَادِي يَقُولُوا الَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ الشَّيْطَانَ يَنْزِعُ بَيْنَهُمْ إِنَّ الشَّيْطَانَ كَانَ لِلْإِنْسَانِ عَدُوًّا مُّبِينًا - ٥٣

Artinya: Dan katakanlah kepada hamba-hambaKu, hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar), sungguh setan itu selalu menimbulkan perselisihan diantara mereka. Sungguh setan adalah musuh yang nyata bagi manusia.⁷

Peninjauan peneliti terhadap pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya di desa Banjarmlati, para pemilik toko jahit di desa Banjarmlati tidak sembarangan dalam merekrut karyawan, namun sering ditemukan adanya keterlambatan perihal waktu. Terdapat beberapa anggota Penjahit Paguyuban Melati Jaya yang kurang amanah dalam menepati janji ketika memasuki jatuh tempo yang telah disepakati. karna beberapa faktor yang dialami. Yang dimana kondisi tersebut dinilai dapat mengurangi loyalitas dan kepuasan konsumen terhadap jasa para penjahit di Desa Banjarmlati serta tercermin kinerja para penjahit di Desa Banjarmlati yang kurang baik.

Berikut ini adalah tabel data yang menunjukkan jumlah usaha/toko yang terdapat pada Paguyuban Penjahit Melati Jaya di Desa Banjarmlati.

⁷ Departemen Agama Ri, *Alqur'an Dan Terjemah*, (Jakarta:Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an,2019).

Tabel 1.1 jumlah Penjahit Paguyuban Melati Jaya

| No. | Pemilik | Nama Usaha/Toko | Anggota |
|------------|----------------------|------------------------|----------------|
| 1 | Bapak Samsul Hadi | Zaki Taylor | Empat |
| 2 | Ibu Nujumiyah | Rizka Taylor | Dua |
| 3 | Bapak Taufiq | M YOU Taylor | Dua |
| 4 | Bapak Zainal | Wenda Taylor | Tiga |
| 5 | Bapak Muhammad Ihsan | Fato Taylor | Tiga |
| 6 | Bapak Juri | Idola Taylor | Dua |
| 7 | Bapak Ulum Mashuda | Devica Taylor | Empat |
| 8 | Ibu Istini Diah | Malika Modes & Taylor | Dua |
| 9 | Bapak Romli | Dhoho Taylor | Dua |
| 10 | Bapak Moh. Khoiri | Penjahit Wijaya | Empat |
| 11 | Ibu Indah R | Rafika Taylor | Tiga |
| 12 | Ibu Kamelia | Lia Taylor | Dua |
| 13 | Bapak Rifki | Tiki Taka Taylor | Tiga |
| 14 | Bapak Badruduja | Mendali Mas Taylor | Empat |
| 15 | Bapak Miftahuddin | Alawi Taylor | Dua |

Sumber: data ketua Paguyuban Penjahit Melati Jaya

Berdasarkan penguraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik menelaah lebih dalam mengenai **“KUALITAS PELAYANAN PENJAHIT PAGUYUBAN MELATI JAYA DESA BANJARMLATI KECAMATAN MOJOROTO KOTA KEDIRI DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN ISLAM DAN ETIKA BISNIS ISLAM”**

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana kualitas pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmлатi Kecamatan Mojoroto Kota Kediri?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmлатi Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ditinjau kualitas pelayanan islam?
3. Bagaimana kualitas pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmлатi Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ditinjau dari etika bisnis islam?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya di Desa Banjarmлатi Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Paguyuban Melati Jaya di Desa Banjarmлатi Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ditinjau dari kualitas pelayanan islam.
- c. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya di Desa Banjarmлатi Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ditinjau dari etika bisnis Islam.

D. Manfaat penelitian

- a. Bagi lembaga

Memberikan masukan terhadap lembaga terkait kualitas pelayanan yang ditinjau dari kualitas pelayanan islam dan etika bisnis islam pada lingkungan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmлатi Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

- b. Bagi peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan terkait kualitas pelayanan, kualitas pelayanan islam, dan etika bisnis islam.

c. Bagi kampus

Sebagai referensi keilmuan dan ilmu tambahan serta sebagai pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

E. Penelitian terdahulu

Dari penelitian terdahulu yang hampir sama mengangkat pembahasan yang diteliti oleh penulis, tetapi tentunya terdapat perbedaan sudut pandang dalam pembahasan ataupun objek kajian dalam penelitian, diantaranya:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rudi Purnomo dengan judul tesis “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Perilaku Karyawan Pada Perusahaan Advertising” (Studi Kasus CV. Jaya Star Nine Madiun) pada penelitian yang dilakukan Rudi Purnomo bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang pandangan karyawan terhadap kebijakan perusahaan yang diterapkan untuk seluruh karyawan dan peran lingkungan dalam memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melakukan tindakan kecurangan yang dilakukan di dalam sebuah perusahaan. pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan proses pengumpulan dan analisis data, penelitian ini menghasilkan dua temuan data. Pertama, pandangan karyawan CV. Jaya Star Nine Madiun pada dasarnya setuju dengan kebijakan etika bisnis Islam perusahaan yang dituangkan ke dalam bentuk budaya organisasi perusahaan, namun hal yang disayangkan adalah metode pengambilan kebijakan tersebut berdasarkan teori implementasi kebijakan dengan pendekatan top-down. Kedua, peran

lingkungan sangat berpengaruh terhadap tindakan kecurangan (fraud) yang terjadi di perusahaan. Faktor lingkungan mampu merubah karakter dan kepribadian karyawan, terutama dari faktor kebutuhan yang dihasilkan dari dorongan diri pribadi maupun tekanan kebutuhan keluarga.⁸

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Suheria dengan judul “Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Strategi Promosi Rumah Jahit Akhwat Sinjai” (studi kasus Rumah Akhwat Sinjai) persamaan penelitian menggunakan metodologi penelitian pendekatan kualitatif Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan cara direduksi, dipaparkan dan ditarik kesimpulan. Dengan tinjauan menggunakan etika bisnis islam. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Suheria menitik beratkan pada strategi promosi yang dilakukan Rumah Jahit Akhwat Sinjai, dengan hasil penelitian. Mekanisme keputusan strategi promosi ditoko Rumah Jahit Akhwat Sinjai, promosi yang dilakukan menggunakan media sosial dan potongan harga/diskon. Dengan melakukan promosi yang menarik dan mengikuti tren serta berbagai kegiatan promosi penjualan yang ditawarkan membuat mereka lebih leluasa dalam memilih barang yang mereka inginkan yang sesuai dengan syariat Islam. Dan Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap keputusan Strategi Promosi Yang Dilakukan Rumah Jahit Akhwat Sinjai sudah sesuai dengan etika bisnis Islam. Dimana pada saat mengambil keputusan pemilik dan karyawan melakukan musyawarah dan menyusun perencanaan sebelum melakukan promosi, promosi yang dilakukan sesuai dengan etika bisnis Islam.⁹

⁸ Rudi Purnomo, *Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Perilaku Karyawan Pada Perusahaan Advertising*, (Studi Kasus CV. Jaya Star Nine Madiun, *Master thesis* (Oktober 2018).

⁹ Suheria, *Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Keputusan Strategi Promosi Rumah Jahit Akhwat Sinjai*, (studi kasus Rumah Akhwat Sinjai) ,2020.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Lulu Putu Krisna Dewi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kualitas Loyalitas Pelanggan Pada Penjahit Krisna Disingaraja Dengan Kepuasan Konsumen” metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausal hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Penjahit Krisna, beberapa konsumen merasa puas atas layanan yang diberikan pejahit Krisna. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Penjahit Krisna. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelanggan pada Penjahit Krisna. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna. Kepuasan konsumen memediasi secara parsial pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna. Hasil atas kualitas jahitan para Penjahit Krisna memberikan tingkat kepuasan yang yang tinggi terhadap loyalitas pelanggan pada Penjahit Krisna.¹⁰

F. Sistematika pembahasan

Guna memahami dan mencapai hasil pembahasan yang sistematis dalam penelitian ini maka diperlukan adanya gambaran secara singkat tentang sistematika pembahasan Tesis. Sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan, yang terdiri dari: Konteks Penelitian, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, Sistematika Pembahasan.

¹⁰ Lulu Putu Krisna, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kualitas Loyalitas Pelanggan Pada Penjahit Krisna Disingaraja Dengan Kepuasan Konsumen, 2021.

Pada konteks penelitian tercantum masalah serta problem akademik yang akan dicarikan solusinya. Di dalam konteks penelitian disebutkan juga alasan ilmiah mengapa penelitian dilakukan ditempat tersebut. Sedangkan fokus penelitian berguna untuk membatasi objek penelitian agar tidak meluas.

Tujuan serta manfaat penelitian bertujuan menggambarkan atas kelayakan permasalahan yang akan diteliti yang nantinya dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan baik secara teoritik maupun praktik. Sedangkan penelitian terdahulu bertujuan sebagai pijakan dalam membahas setiap bab yang terdapat pada penelitian ini, begitu juga penelitian terdahulu menjadi cerminan bahwa tema yang akan diteliti memang layak untuk diteliti lebih lanjut, karna pada kenyataannya tema tersebut terdapat perhatian para sarjana untuk meneliti.

Bab II: Kajian teori, yang merupakan pembahasan secara teoritis dari judul “Kualitas Pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Islam Dan Etika Bisnis Islam”. Terkait tentang teori kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam islam dan etika bisnis islam. Kajian teori berfungsi sebagai pemandu arah jalan dalam penelitian dan sebagai bahan menganalisis hasil temuan penelitian. Teori pada bab dua ini diambil berkaitan dengan variable penelitian dari judul tesis.

Bab III: Merupakan pembahasan tentang metode penelitian yang akan digunakan, metode ini meliputi jenis dan pendekatan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, Teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, teknis analisis data. Metode penelitian yang digunakan berdasarkan karakteristik dari fokus penelitian tesis. Kebenaran dan ketepatan dalam menggunakan metode

penelitian akan memberikan dampak yang baik dan akurat pada data yang diinput sehingga dapat memungkinkan untuk merumuskan konklusi yang akurat.

Bab IV: Merupakan hasil temuan data penelitian meliputi: paparan data, temuan penelitian. Penelitian dilakukan seobjektif mungkin guna memaparkan data yang ditemukan pada lokasi penelitian. Temuan data yang dipaparkan hanyalah data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian dalam judul tesis.

Bab V: Memuat pembahasan temuan penelitian. Pada bab ini dilakukan analisis data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan teori yang tercantum pada bab dua. Dalam bab pembahasan temuan penelitian ini temuan penelitian sudah dikelompokkan sesuai dengan pola-pola yang terdapat pada temuan penelitian, sehingga akan memudahkan dan memfokuskan pembahasan

Bab VI: Penutup yang berisi tentang: kesimpulan, implikasi teoritis dan praktis, saran. Dalam kesimpulan penelitian akan dipaparkan kedudukan teori yang ditemukan dari teori-teori sebelumnya. Kesimpulan penelitian ditulis menggunakan bahasa yang singkat dan mudah di pahami oleh pembaca, mengingat kesimpulan merupakan bagian penting dari suatu penelitian.