

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adanya pengaruh teknologi dalam perkembangan dunia perbankan memunculkan beragamnya pilihan produk jasa perbankan untuk transaksi keuangan dan investasi dengan cepat dan tepat. Pengaruh teknologi ini juga dirasakan dalam pembangunan dan perkembangan perdagangan Indonesia yang telah menghasilkan berbagai macam produk dan jasa yang dapat dinikmati. Selain itu, kemajuan telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa beserta fasilitas pendukung yang ditawarkan melintasi batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memiliki aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.¹

Saat ini penggunaan uang tunai sebagai alat pembayaran dalam melakukan transaksi sering mengalami hambatan, terutama jika penggunaannya dalam jumlah

¹ Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

besar. Hambatan yang pertama adalah resiko keamanan membawa uang tunai, seperti kehilangan dan perampokan. Kemudian resiko kedua adalah resiko kerusakan dengan berbagai sebab. Oleh karena itu, dicarilah sarana pengganti uang tunai sebagai alat pembayaran yang dapat meminimalkan segala resiko dengan tidak mengurangi fungsi utama uang itu sendiri. Adalah kartu plastik atau yang lebih dikenal dengan nama kartu kredit, yang mampu menggantikan fungsi uang sebagai alat pembayaran. Penggunaan kartu kredit dirasakan lebih aman dan praktis bahkan dapat digunakan untuk segala bentuk pembayaran secara internasional.²

Dengan adanya kartu kredit ini, penggunaan uang sebagai alat pembayaran telah tergeser dengan penggunaan instrumen-instrumen non tunai hasil dari perkembangan teknologi. Variasi lainnya adalah dari sisi saluran atau cara melakukan pembayaran. Peran Teller bank telah tergantikan oleh mesin seperti *Anjungan Tunai Mandiri* (ATM). Kegiatan yang biasa dilakukan *Teller* seperti transfer, pindah buku, melihat saldo dan pembayaran gaji dapat dilakukan melalui ATM. Sekarang pun dengan perkembangan teknologi, *Anjungan Tunai Mandiri* (ATM) dapat pula berfungsi layaknya *merchant* (toko) untuk melakukan pembelian tiket, pulsa, atau layanan pembayaran listrik, air, dan lain-lain. Dalam perkembangannya saat ini layanan tersebut juga dapat dilakukan melalui mesin *Electronic Data Capture* (EDC), yang digunakan untuk alat membaca kartu di *merchant-merchant* yang berkerja sama dengan pihak bank.³

² Dr.Kasmir, 2015, *Dasar-dasar Perbankan (Edisi Revisi)*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.195.

³ Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, 2012, *Menguak Potensi Sistem Pembayaran bagi Perekonomian*, hlmn 4

Transaksi yang dilakukan dengan menggunakan kartu kredit melibatkan berbagai pihak yang saling berkepentingan. Masing-masing pihak satu sama lain terikat oleh perjanjian, baik mengenai hak maupun kewajibannya. Para pihak ini akhirnya membentuk sistem kerja kartu kredit yang memiliki peran tersendiri. Terdapat tiga pihak yang terlibat secara langsung untuk setiap transaksi penggunaan dan pembayaran menggunakan kartu kredit. Pihak-pihak tersebut adalah Bank atau Lembaga Pembiayaan (*Acquirer*), Pedagang atau *Merchant*, serta Nasabah Pemegang Kartu (*Card Holder*).

Secara umum penggunaan kartu kredit oleh nasabah diperuntukan sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai yang nantinya dapat ditukarkan dengan barang dan/atau jasa yang diinginkan. Fasilitas kartu kredit ini memberikan kemudahan kepada nasabah karena tidak perlu lagi membawa uang tunai yang beresiko munculnya tindakan-tindakan kriminal. Selain itu salah satu manfaat kartu kredit adalah dapat digunakan nasabah untuk melakukan penarikan tunai di ATM walaupun fungsi utama dari kartu kredit adalah sebagai alat pembayaran. Tetapi penarikan tunai menggunakan kartu kredit atau biasa disebut juga dengan *Cash Advance* sangat berbeda dengan penarikan tunai menggunakan kartu debit. Terdapat aturan-aturan tertentu yang menjadi batasan penggunaan kartu kredit sebagai alat tarik tunai. Penarikan tunai dengan menggunakan kartu kredit memiliki batas penarikan tergantung dari kebijakan pihak bank serta pagu atau limit yang telah ditentukan. Kemudian apabila melakukan penarikan tunai menggunakan kartu kredit di ATM, terdapat bunga maksimal sebesar 2,95% per bulan yang akan dibebankan dalam pelunasan tagihan kartu nasabah. Aturan ini telah ditetapkan oleh

Bank Indonesia melalui Surat Edaran Batas Maksimum Suku Bunga Kartu Kredit tertanggal 27 November 2012. Menurut surat edaran tersebut, akan ada bunga maksimal sebesar 2,95% per bulan atau 35,4% per tahun jika kita menarik tunai atau berbelanja menggunakan kartu kredit.

Adanya batasan-batasan tersebut kemudian memunculkan fenomena baru yang disebut transaksi gesek tunai. Transaksi gesek tunai atau biasa disebut dengan Gestun, menjadi solusi bagi nasabah pemilik kartu kredit yang ingin melakukan penarikan tunai tetapi tidak melalui ATM. Nasabah pemilik kartu cukup mendatangi toko-toko yang memiliki mesin gesek kartu kredit (EDC), kemudian menarik uang tunai sesuai dengan jumlah yang diinginkan. Dengan melakukan Gestun, nasabah kartu kredit seolah-olah melakukan pembelian barang lewat toko, tetapi yang diperoleh bukan barang melainkan uang. Jadi nasabah tidak mengambil barang melainkan mengambil uang tunai sebesar jumlah penarikan yang diinginkan atau senilai harga barang tersebut.

Perlu diakui penarikan uang tunai dengan cara Gestun sangat disukai oleh banyak nasabah dikarenakan beberapa hal. *Pertama*, biaya penarikan lebih rendah bila dibandingkan dengan penarikan menggunakan kartu kredit di ATM. Untuk setiap biaya penarikan, transaksi Gestun hanya meminta nasabah membayar fee sebesar 2-3% untuk biaya penarikan. *Kedua*, penarikan dengan cara Gestun dapat dilakukan hingga batas limit yang diberikan oleh kartu kredit. Nasabah cukup menggesek kartu kredit sekali dan mendapatkan semua uang yang dibutuhkan. Bandingkan dengan penarikan uang tunai di ATM yang memiliki jumlah limit tertentu dan mengharuskan nasabah menarik uang berkali-kali. *Ketiga*, transaksi

Gestun memotong biaya tagihan langsung pada saat nasabah menarik uang tunai. Sebagai contoh bila nasabah menarik uang tunai dengan Gestun sebanyak Rp 2.000.000,00 (dua juta rupiah), maka yang diterima nasabah adalah sebanyak Rp 1.940.000,00 (satu juta sembilan ratus empat puluh ribu rupiah) karena sudah dipotong 3% sebagai biaya penarikan. Hal ini sangat berbeda dengan penarikan tunai menggunakan kartu kredit di ATM, dimana bank akan memasukan biaya penarikan ke dalam tagihan di akhir bulan.⁴

Walaupun transaksi Gestun memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan penarikan, tetapi Bank Indonesia melarang adanya transaksi gesek tunai (Gestun) menggunakan kartu kredit. Gestun dianggap rentan dan berpotensi merugikan pihak bank dan pihak nasabah. Penarikan hingga batas limit yang dilakukan nasabah dapat berpotensi menjadi kredit macet dimana nasabah tidak mampu membayar semua tagihan di akhir bulan. Bila tagihan tersebut tidak terbayarkan, maka akan terus berbunga sehingga nasabah akan terjebak dalam hutang tiada akhir dengan pihak bank. Kartu kredit seharusnya digunakan sebagai alat pembayaran, bukan sebagai alat berhutang. Penggunaan Gestun untuk menarik uang telah disalahgunakan oleh nasabah hanya karena ingin mendapatkan uang dengan cara yang mudah. Selain itu penggunaan Gestun sangat rentan digunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab untuk aktivitas pencucian uang.

⁴ Rizki Abadi, *Gesek Tunai Transaksi Kartu Kredit yang Terlarang*, <https://www.cermati.com/artikel/gesek-tunai-transaksi-kartu-kredit-yang-terlarang>, diakses 12 Januari 2107

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK), transaksi gesek tunai (Gestun) dikategorikan sebagai salah satu tindakan merugikan yang dilakukan oleh merchant atau pedagang. Pada Pasal 8 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia disebutkan bahwa Bank atau Lembaga Pembiayaan yang selanjutnya disebut sebagai *Acquirer*, wajib menghentikan kerjasama dengan pedagang yang melakukan tindakan yang dapat merugikan. Selanjutnya di bagian penjelasan disebutkan bahwa termasuk dalam pengertian tindakan yang merugikan adalah tindakan pedagang yang merugikan Prinsipal, Penerbit, *Acquirer* dan/atau Pemegang Kartu, antara lain pedagang diketahui telah melakukan kerjasama dengan pelaku kejahatan (*fraudster*), *memproses penarikan/gesek tunai (cash withdrawal transaction) kartu kredit*, atau memproses tambahan biaya transaksi (*surcharge*).

Adanya larangan dari Bank Indonesia terhadap transaksi gesek tunai bertujuan agar industri kartu kredit dapat tumbuh secara sehat dan aman sekaligus memberikan perlindungan kepada nasabah di bidang jasa sistem pembayaran. Selain itu pihak Bank Penerbit Kartu dan *Acquirer* dituntut untuk melakukan upaya memonitor, meminta klarifikasi serta mengedukasi para pedagang/merchant dan nasabah tentang adanya praktik Gestun menggunakan kartu kredit. Hal ini tentu sejalan dengan aspek kehati-hatian dalam manajemen resiko pemberian kredit dan aspek perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran menggunakan kartu. Larangan gesek tunai sebenarnya sudah dimulai sejak tahun 2009, tetapi hingga saat ini masih marak dan dapat ditemukan dengan

mudah pihak-pihak yang bisa memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi gesek tunai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab hukum pihak bank dalam mengawasi transaksi gesek tunai yang dilakukan pihak pedagang/*merchant* ?
2. Bagaimana perwujudan aspek kehati-hatian dalam manajemen resiko serta perlindungan konsumen di bidang jasa pembayaran terhadap larangan transaksi gesek tunai ?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai tujuan yang jelas sebagai pedoman dalam menganalisis problematika hukum dari penelitian tersebut. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk pelaksanaan perjanjian kerjasama dan tanggung jawab yang timbul antara pihak bank dengan pihak pedagang/*merchant* dalam Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu ;

2. Untuk mengetahui bentuk manajemen resiko dan perlindungan hukum yang dilakukan pihak Bank kepada nasabah dalam pengawasan transaksi gesek tunai menggunakan kartu kredit ;

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Seluruh hasil penulisan ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau masukan bagi perkembangan Ilmu Hukum khususnya Hukum Perbankan dan Hukum Perlindungan Konsumen untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen resiko dan perlindungan nasabah dalam perjanjian kerjasama antara pihak Bank dengan *merchant* dalam penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak bank untuk menentukan kebijakan dalam perjanjian kerjasama dengan pihak *merchant*. Dan bagi pihak nasabah pengguna kartu kredit, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan agar menggunakan kartu kredit dengan bijak sebagai alat pembayaran bukan sebagai alat berhutang.

E. Keaslian Penelitian

Penulis menyatakan bahwa penelitian dengan judul “Tanggung jawab hukum Pihak Bank dalam melakukan Pengawasan Transaksi Gesek Tunai menggunakan Kartu Kredit”, merupakan penelitian yang belum pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Penelitian ini mempunyai kekhususan yaitu untuk mengetahui bentuk-bentuk tanggung jawab pihak bank dalam mengawasi transaksi gesek tunai yang dilakukan pihak pedagang/*merchant* sebagai tindakan yang dapat merugikan pihak bank dan nasabah. Penelitian ini merupakan karya asli dari penulis dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti lainnya.

Dalam penelitian ini sudah ada yang pernah meneliti dengan variabel atau konsep yang sama yaitu mengenai tanggung jawab pihak bank dan perlindungan nasabah seperti sebagai berikut :

1. Lysna Miranti pada tahun 2008 dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan Judul “ Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pemegang Kartu Kredit Terhadap Kerjasama Antara Bank Dengan *Merchant* “. Tujuan Penelitian adalah untuk mendapat bahan hukum yang akurat mengenai masalah-masalah yang terdapat dalam upaya perlindungan hukum bagi para pihak yang menggunakan sistem kartu kredit dalam bertransaksi

Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Pada prakteknya pihak Bank telah mencantumkan klausula-klausula baku di dalam perjanjian sehingga nasabah yang memiliki *bargaining position* yang lemah tidak dapat melakukan proses negosiasi terlebih dahulu untuk menyesuaikan kepentingan para pihak.

- b) Perlindungan hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa kartu kredit tidak sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah mengatur tentang hak-hak konsumen, dimana ketentuan perundang-undangan ini seharusnya sudah dapat melindungi kepentingan nasabah pemegang kartu kredit.
2. Dwi Retnandi Indah Permadi pada tahun 2011 dari Fakultas Hukum Universitas Jember, dengan Judul “ Hubungan Hukum Antara Bank Penerbit Dengan Pemegang Kartu Kredit Dalam Perjanjian Penerbitan Kartu Kredit “. Tujuan Penelitian adalah untuk mengkaji hubungan hukum yang timbul dari perjanjian penerbitan kartu kredit antara pihak bank dengan pihak nasabah. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :
- a) Perjanjian kartu kredit dapat digolongkan dalam perjanjian pinjam meminjam dan perjanjian melakukan pekerjaan dan penggunaan kartu kredit dapat digolongkan dalam perjanjian jual-beli dan perjanjian penanggungan.
- b) Akibat hukum terhadap wanprestasi yang dilakukan pemegang kartu kredit menjadi tanggung jawab pemegang kartu kredit dan penerbit kartu. Upaya penyelesaian antara penerbit kartu kredit dengan pemegang kartu kredit dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara *non litigasi* dan secara *litigasi*.
3. Andi Batari Anindhita pada tahun 2015 dari Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, dengan Judul “ Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Kartu Kredit Atas Pencantuman Klausula Baru “. Tujuan Penelitian adalah

untuk mengetahui bagaimana akibat hukum atas pencantuman klausula baru dalam *billing statement* perjanjian kartu kredit, serta untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada pemegang kartu kredit terhadap pencantuman klausula baru tersebut.

Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

- a) Akibat hukum atas pencantuman klausula baru pada *billing statement* kartu kredit secara yuridis formal tidak mengikat konsumen, karena pencantuman klausula baru tersebut sejak awal didasarkan pada perjanjian dan ketentuan baku yang ditetapkan oleh Bank Penerbit kartu kredit yang sudah bertentangan dengan undang-undang. Klausula baru tersebut tidak menimbulkan kewajiban hukum kepada konsumen untuk membayar sesuai besarnya denda dan/atau biaya administrasi yang dibebankan.
- b) Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna kartu kredit secara yuridis formal sangat kuat, karena tegas dinyatakan dalam peraturan perundang-undangan. Namun konsumen tidak mengetahui dan memahami ketentuan hukum tersebut dan bersikap apatis terhadap perlindungan hukum yang seharusnya diperoleh.

F. Batasan Konsep

1. Tanggung jawab Hukum menurut **Ridwan Halim** adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum

diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu dan tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.

2. Bank berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia No. 14/2/PBI/2012 adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
3. Nasabah merupakan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No 16/1/PBI/2014 adalah setiap individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari pihak bank. Selain itu Nasabah tersebut merupakan nasabah calon Pemegang Kartu dan/atau Pemegang Kartu yang sah.
4. Kartu Kredit adalah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan/atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran Pemegang Kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh pihak bank, dan Pemegang Kartu berkewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan cara pelunasan sekaligus ataupun dengan pembayaran secara angsuran.
5. Pedagang atau *Merchant* adalah penjual barang dan/atau jasa yang menerima pembayaran dari transaksi penggunaan Kartu Kredit dan/atau Kartu Debet.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

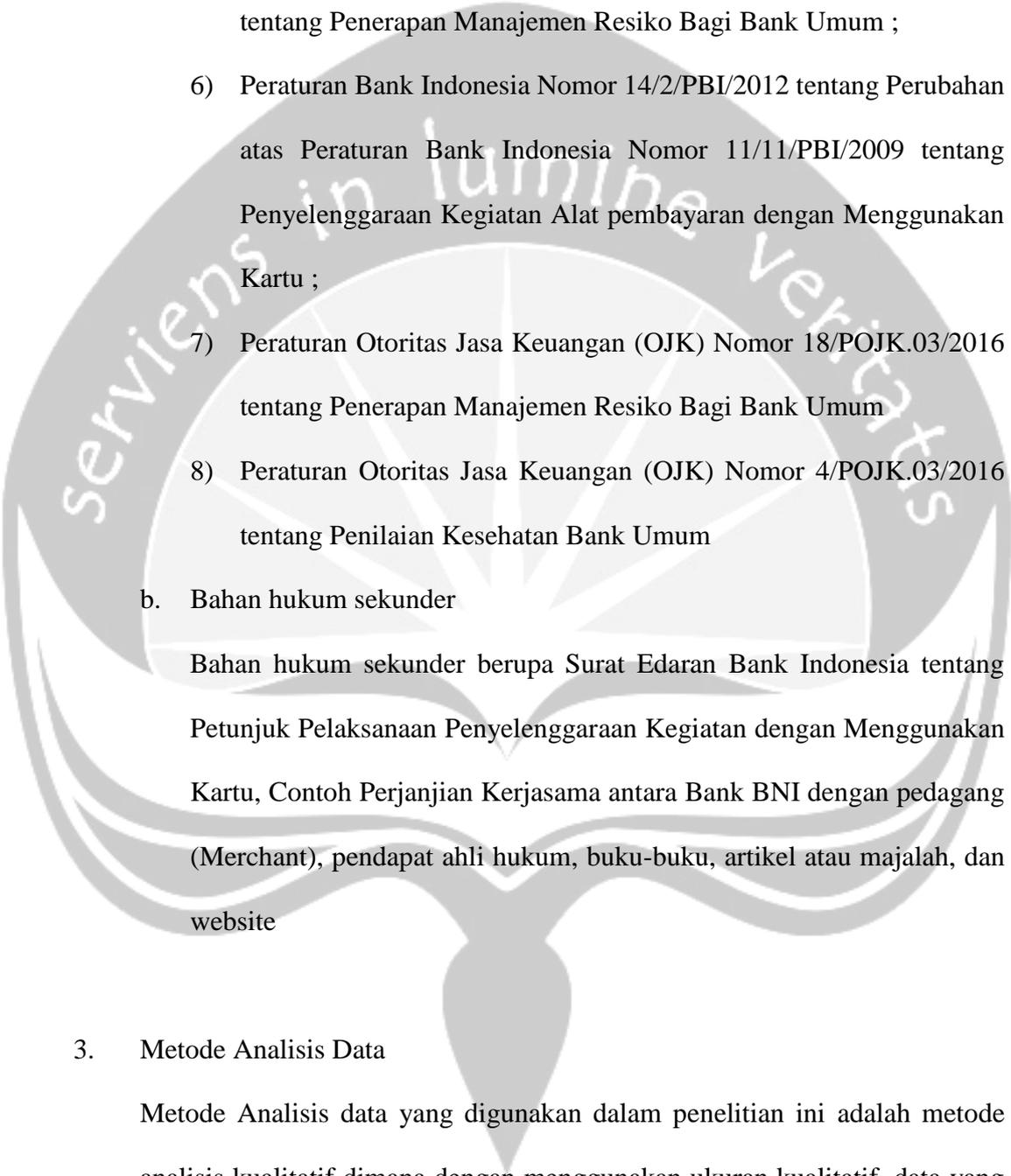
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dikhususkan untuk mengkaji penerapan peraturan perundang-undangan yang berlaku terhadap suatu permasalahan hukum tertentu yang dalam hal ini adalah tentang larangan transaksi gesek tunai yang dilakukan oleh merchant atau pedagang. Penelitian hukum normatif menggunakan data sekunder sebagai data utama yang diperoleh dari bahan hukum primer yang meliputi peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yang meliputi pendapat para ahli hukum, doktrin, asas-asas hukum, buku-buku, dokumen, narasumber dan sebagainya.

2. Sumber Data

Dalam penelitian hukum normatif data berupa data sekunder terdiri dari :

a. Bahan hukum primer berupa norma hukum positif yaitu :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ;
- 2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 ;
- 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 ;
- 4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ;

- 
- 5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum ;
 - 6) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat pembayaran dengan Menggunakan Kartu ;
 - 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Bank Umum
 - 8) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 4/POJK.03/2016 tentang Penilaian Kesehatan Bank Umum

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder berupa Surat Edaran Bank Indonesia tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Kegiatan dengan Menggunakan Kartu, Contoh Perjanjian Kerjasama antara Bank BNI dengan pedagang (Merchant), pendapat ahli hukum, buku-buku, artikel atau majalah, dan website

3. Metode Analisis Data

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dimana dengan menggunakan ukuran kualitatif, data yang diperoleh dari peneliti di bandingkan dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder untuk kemudian ditarik kesimpulan mengenai permasalahan

hukum yang di teliti. Dalam penarikan kesimpulan penelitian ini, proses berpikir yang digunakan adalah secara deduktif. Proses berpikir secara deduktif merupakan proses bernalar yang mendasarkan pada hal-hal yang bersifat umum, untuk kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.

H. Sistematika Penulisan Hukum

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, dan dari latar belakang masalah tersebut dapat ditentukan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan konsep dan metode penelitian

BAB II : Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang berbagai tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Perjanjian antara Pihak Bank dengan Pedagang (*Merchant*), Bentuk Tanggung Jawab Hukum Pihak Bank dan Pengawasan yang dilakukan Pihak Bank dengan adanya transaksi Gesek Tunai yang dilakukan Pihak Pedagang, serta menguraikan hasil dari penelitian penulis tentang bagaimana Tanggung Jawab Hukum Pihak Bank dalam Melakukan Pengawasan Transaksi Gesek Tunai.

BAB III : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang berkaitan dengan hal-hal yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya dan penulis juga akan memberikan saran yang sesuai untuk menyelesaikan masalah terkait