

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Universitas Telkom

Pada tahun 1994, Presiden Soeharto meresmikan Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom). Kemudian, pada tahun 2008, STT Telkom berubah menjadi Institut Teknologi Telkom (IT Telkom). Pada tanggal 14 Agustus 2013, di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), didirikanlah Telkom University atau Universitas Telkom. Pendirian Telkom University ini merupakan hasil penggabungan dari empat institusi yang berada di bawah naungan YPT, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), STISI Telkom, dan Politeknik Telkom.

Universitas Telkom dalam penyelenggaraan proses pendidikannya didasari oleh visi “Menjadi *National Excellence Entrepreneurial University* pada tahun 2028, yang berkontribusi pada pemenuhan tujuan pembangunan berkelanjutan (*sustainable development goals*).”, sedangkan Misi Universitas Telkom yaitu:

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berkelas dunia, dan berwawasan kewirausahaan
2. Mengembangkan dan menyebarkan pengetahuan baru dan produk intelektual di bidang teknologi, sains, dan seni yang berkontribusi pada pemenuhan tujuan pembangunan berkelanjutan (*sustainable development goals*).

3. Berkolaborasi dengan industri dan pemangku kepentingan lain dalam pengembangan inovasi yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi bangsa.

1.1.2. SIRAMA

Aplikasi SIRAMA merupakan sebuah aplikasi yang dipergunakan oleh mahasiswa Telkom University untuk melaksanakan proses registrasi mata kuliah. Selain itu, aplikasi ini juga digunakan oleh admin untuk mengelola data mahasiswa yang akan atau sudah melaksanakan registrasi. Penelitian ini berfokus pada Sistem Registrasi Akademik Mahasiswa (SIRAMA). Telkom University, sebagai salah satu perguruan tinggi terkemuka di Indonesia, menghadapi tantangan dalam mengelola proses registrasi akademik mahasiswa. Sebelumnya, registrasi dilakukan melalui platform iGracias. Namun, dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa dan kebutuhan akan aksesibilitas yang lebih baik, platform tersebut tidak lagi mampu memenuhi tuntutan pengguna secara optimal.



Gambar 1.1 Logo Sirama

Sumber : (Direktorat PUTI, 2024)

Dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna, Telkom University memperkenalkan SIRAMA sebagai solusi alternatif. SIRAMA dirancang untuk menjadi platform yang lebih tangguh, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Melalui SIRAMA, mahasiswa diharapkan dapat melakukan registrasi akademik secara lebih efisien dan tanpa hambatan. SIRAMA telah mengalami

beberapa pembaruan guna meningkatkan kinerjanya. Pembaruan ini mencakup perbaikan bug, peningkatan fitur, dan optimisasi performa. Versi terbaru, yaitu versi 3.3 yang diluncurkan pada Januari 2024, menandai evolusi terbaru dari SIRAMA.

Meskipun telah dilakukan pembaruan, penting untuk memastikan penerimaan SIRAMA oleh pengguna, terutama mahasiswa dan Dosen Wali di Telkom University. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan SIRAMA serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan.

1.2. Latar Belakang Penelitian

Dalam era digital yang berkembang pesat seperti sekarang, teknologi informasi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk di dunia pendidikan. Perkembangan teknologi telah memungkinkan institusi pendidikan untuk mengadopsi sistem-sistem yang memfasilitasi proses akademik, administrasi, dan manajemen secara efisien. Digitalisasi memiliki peran yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk industri, budaya, dan pendidikan, terutama di tengah pandemi saat ini. Dalam konteks pendidikan, digitalisasi memainkan peran kunci dalam meningkatkan kemajuan sektor pendidikan sejalan dengan perkembangan global. Teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia seiring dengan pesatnya perkembangan di berbagai bidang, termasuk pendidikan.

Peran teknologi informasi dalam bidang pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan dan menjadi hal yang harus dikuasai oleh setiap individu, terutama di Indonesia. Hal ini dikarenakan era digitalisasi yang ditandai dengan pesatnya

perkembangan teknologi, sehingga menjadi suatu keharusan untuk menguasai teknologi informasi. (Purwo Riwayadi 2013)

Perkembangan digitalisasi telah mengubah organisasi dalam hal produk dan layanan yang mereka tawarkan, bahkan berdampak pada struktur organisasi itu sendiri. Sebagai akibatnya, organisasi merasa perlu untuk mengadopsi praktik manajemen baru guna mengatur transformasi yang kompleks ini. Oleh karena itu, perumusan strategi transformasi digital yang koheren, memprioritaskan, dan mengimplementasikan proses berkelanjutan ini menjadi sangat penting; strategi ini bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi digital di seluruh organisasi atau bahkan di luar organisasi tersebut; serta mempengaruhi produk, proses, dan layanan yang ada, bahkan hingga mengadopsi model bisnis yang baru. Transformasi digital bukan hanya sekadar strategi teknologi informasi yang berfokus pada proses atau teknologi semata, melainkan strategi yang melibatkan berbagai perspektif, dengan fokus pada transformasi produk, proses, dan organisasi sebagai respons terhadap perkembangan teknologi yang ada. (Mora, Henry Dkk., 2020)

Selain itu, diketahui bahwa digitalisasi adalah proses penggunaan atau pemberian sistem digital (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital dalam memfasilitasi program kerja di perguruan tinggi bertujuan untuk mempermudah pekerjaan dan meningkatkan pengetahuan individu. Penerapan digital dalam dunia pendidikan saat ini telah dilakukan di semua tingkatan, terutama di perguruan tinggi. Salah satu sistem yang menjadi fokus utama dalam konteks ini adalah Sistem Registrasi Mahasiswa (SIRAMA).

Telkom University, sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia, telah mengadopsi berbagai inovasi teknologi dalam mendukung pengelolaan akademik dan administratifnya. Seiring dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa dan kompleksitas proses akademik, Telkom University telah menghadapi tantangan dalam menjaga efektivitas sistem registrasi mata kuliah. Sebelumnya, Telkom University menggunakan platform bernama *Igracias* untuk melakukan registrasi akademik mahasiswa. Namun, seiring dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa dan peningkatan kebutuhan akan aksesibilitas sistem, platform tersebut tidak lagi mampu memenuhi kebutuhan secara optimal. Hal ini terutama terlihat dalam lonjakan jumlah pengguna yang berusaha mengakses sistem secara bersamaan, yang seringkali menyebabkan keterlambatan, gangguan, atau bahkan kegagalan akses.

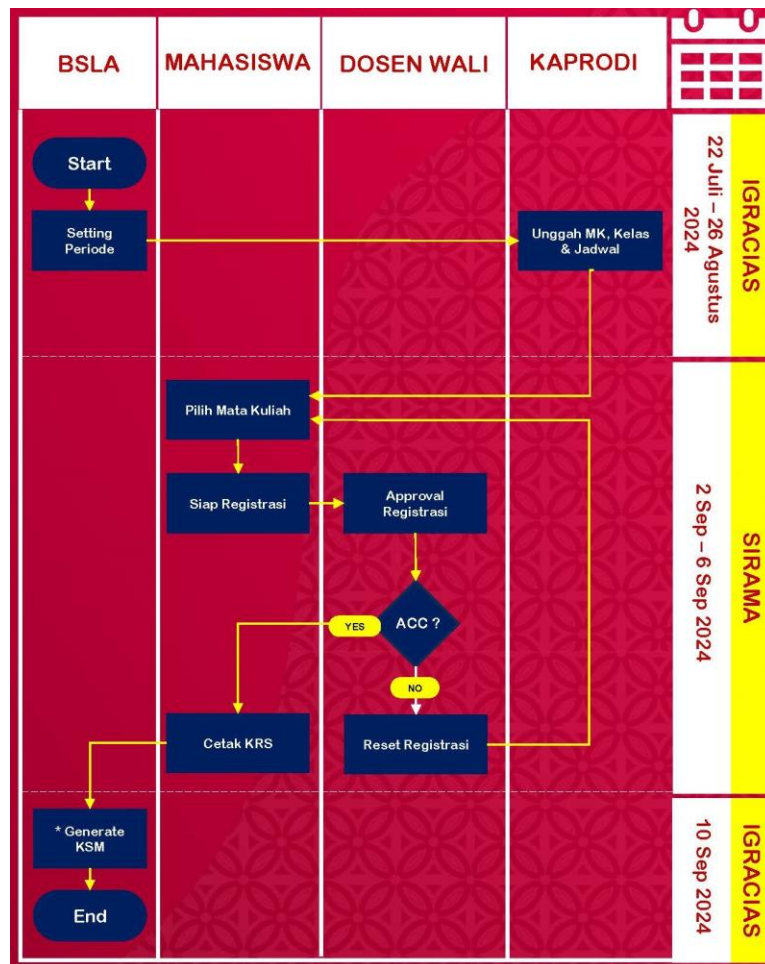
Dalam rangka mengatasi masalah tersebut, Telkom University memutuskan untuk mengembangkan platform baru yang disebut SIRAMA, yaitu Sistem Registrasi Mahasiswa. SIRAMA diharapkan dapat menjadi solusi yang lebih tangguh dan adaptif dalam menghadapi tuntutan pengguna yang semakin kompleks. SIRAMA diharapkan mampu menyediakan pengalaman pengguna yang lebih baik serta menjamin ketersediaan dan keandalan layanan registrasi akademik.

Sejak pertama kali diperkenalkan, SIRAMA telah mengalami beberapa pembaruan demi meningkatkan kinerjanya. Pembaruan tersebut mencakup perbaikan bug, peningkatan fitur, dan optimisasi performa. SIRAMA telah mengalami empat kali pembaruan, yaitu versi 3.0 pada Agustus 2022, versi 3.1 pada Januari 2023, versi 3.2 pada September 2023, dan versi terbaru, yaitu versi 3.3 pada Januari 2024.

Sistem Registrasi Mahasiswa (SIRAMA) di Telkom University merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen akademik yang dirancang untuk mendukung kelancaran proses administrasi perkuliahan. Sistem ini berfungsi sebagai platform utama bagi mahasiswa untuk melakukan pendaftaran mata kuliah setiap semester. Selain itu, SIRAMA juga menjadi alat bantu bagi dosen wali dalam memantau dan memberikan persetujuan terhadap mata kuliah yang dipilih oleh mahasiswa bimbingannya.

Dalam dunia pendidikan tinggi yang semakin berkembang, efisiensi dan akurasi dalam proses registrasi akademik menjadi sangat krusial. SIRAMA hadir sebagai solusi digital yang menawarkan proses yang terintegrasi dan terstruktur, memudahkan semua pihak yang terlibat untuk menjalankan peran masing-masing secara optimal. Proses registrasi yang dilakukan melalui SIRAMA dirancang untuk memastikan bahwa mahasiswa dapat memilih mata kuliah yang sesuai dengan rencana studi mereka, sekaligus memungkinkan dosen wali untuk memberikan bimbingan yang tepat.

Untuk memastikan keberhasilan penggunaan sistem registrasi akademik mahasiswa (SIRAMA), penting bagi semua pihak untuk memahami alur kerja dan prosedur yang ada. Setiap tahap dalam proses registrasi memiliki peran dan fungsinya, melibatkan mahasiswa, dosen wali, Kaprodi, dan BSLA (Bagian Standar Layanan Akademik). Pemahaman yang jelas terhadap proses bisnis ini memungkinkan koordinasi yang efektif, sehingga proses registrasi dapat berjalan dengan lancar dan efisien. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai alur proses bisnis SIRAMA.



Gambar 1. 2 Alur Registrasi
 Sumber : (<https://baa.telkomuniversity.ac.id/>)

Alur proses bisnis (probis) pada gambar 1.2 menunjukkan tahapan registrasi mahasiswa di Telkom University untuk Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 melalui sistem SIRAMA dan IGRACAS. Berikut penjelasan dari alur tersebut:

1. **Start:** Proses dimulai dengan pengaturan periode oleh BSLA (Biro Sarana Layanan Akademik) pada Igracias.
2. **Setting Periode:** BSLA menetapkan periode waktu untuk seluruh proses registrasi pada Igracias.

3. **Unggah Mata Kuliah, Kelas & Jadwal** (Kaprod): Kaprodi mengunggah data mata kuliah, kelas, dan jadwal ke sistem Igracias.
4. **Pilih Mata Kuliah** (Mahasiswa): Mahasiswa memilih mata kuliah yang ingin diambil pada semester tersebut pada SIRAMA.
5. **Siap Registrasi** (Mahasiswa): Setelah memilih mata kuliah, mahasiswa siap untuk melakukan registrasi pada SIRAMA.
6. **Approval Registrasi** (Dosen Wali): Dosen wali melakukan pengecekan dan persetujuan pada SIRAMA terhadap mata kuliah yang dipilih oleh mahasiswa. Jika tidak disetujui, maka:

Reset Registrasi: Proses registrasi akan diulang oleh mahasiswa.

Jika disetujui:

Cetak KRS: Mahasiswa mencetak Kartu Rencana Studi (KRS).

7. **Generate KSM:** Setelah KRS dicetak, mahasiswa dapat menghasilkan Kartu Studi Mahasiswa (KSM) pada Igracias.
8. **End:** Proses registrasi selesai.

Meskipun alur penggunaan SIRAMA telah dirancang untuk memfasilitasi proses registrasi akademik secara efisien, masih terdapat berbagai kendala yang dapat dihadapi oleh mahasiswa dan dosen wali dalam penggunaannya diantaranya :

1. Mahasiswa sering mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan oleh sistem saat memilih mata kuliah, sehingga mahasiswa secara tidak sengaja mendaftar pada kelas yang tidak sesuai dengan jadwalnya karena sistem tidak menampilkan secara real time konflik jadwal dengan jelas pada saat memilih mata kuliah.

2. SIRAMA tidak memberikan informasi real-time yang tidak sesuai tentang ketersediaan tempat di kelas tertentu, sehingga menyebabkan mahasiswa memilih mata kuliah yang sebenarnya sudah penuh. Tetapi masih bisa diambil oleh mahasiswa.
3. Mahasiswa sering menghadapi kesulitan dalam menavigasi SIRAMA karena antarmukanya tidak intuitif atau terlalu kompleks. Salah satu masalah umum yang sering dihadapi adalah ketidaksadaran atau kelalaian mahasiswa untuk mereview kembali jadwal mata kuliah yang sudah dipilih. Hal ini sering terjadi karena tombol untuk mereview jadwal terpisah dari proses utama dan tidak diletakkan di tempat yang mudah diakses. sehingga mahasiswa cenderung melewati langkah penting tersebut, yang dapat berakibat pada konflik jadwal atau kesalahan dalam pemilihan mata kuliah.
4. Sering terjadi lambatnya respon sistem atau error saat mengonfirmasi pilihan mata kuliah terutama pada saat periode registrasi yang sibuk. Dan hal ini tidak hanya menurunkan efisiensi tetapi juga dapat menyebabkan stres bagi mahasiswa.
5. Pada saat puncak registrasi, SIRAMA sering mengalami overload, dan menyebabkan sistem menjadi lambat atau bahkan down. Ini menyebabkan mahasiswa tidak bisa menyelesaikan proses registrasi dalam waktu yang diharapkan.
6. Dosen wali sering merasa bahwa informasi yang disediakan oleh SIRAMA mengenai mata kuliah yang dipilih oleh mahasiswa tidak cukup detail untuk memungkinkan mereka memberikan bimbingan yang efektif, kurangnya akses

cepat ke data prasyarat atau jadwal lengkap mahasiswa sehingga dapat menghambat proses peninjauan.

7. SIRAMA tidak menyediakan fitur peringatan untuk potensi masalah dalam rencana studi mahasiswa (misalnya, konflik jadwal atau kurangnya prasyarat), sehingga dosen wali harus melakukan pengecekan manual yang memakan waktu.
8. Proses validasi mata kuliah oleh dosen wali memerlukan navigasi melalui berbagai menu, yang tidak selalu intuitif. Hal ini dapat menambah beban kerja dosen wali, terutama jika mereka harus menangani banyak mahasiswa.
9. Jika registrasi di-reset oleh dosen wali karena suatu kesalahan, proses ini bisa menjadi panjang dan melelahkan baik bagi mahasiswa maupun dosen wali karena harus mengulang dari awal.
10. Dosen wali sering mengalami kesulitan untuk mengakses SIRAMA ketika server sibuk, terutama pada saat-saat kritis seperti akhir periode registrasi. Hal ini menghambat dosen wali dalam memberikan persetujuan tepat waktu, yang berdampak pada jadwal registrasi akademik mahasiswa terganggu.

Kendala-kendala ini mencerminkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan SIRAMA oleh mahasiswa dan dosen wali. Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM), masalah-masalah ini dapat mempengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang pada akhirnya dapat berdampak pada sikap dan niat mereka untuk menggunakan sistem ini di masa mendatang. Memahami dan mengatasi kendala-kendala ini adalah kunci untuk meningkatkan efektivitas SIRAMA dan memastikan bahwa sistem ini benar-benar memenuhi kebutuhan penggunanya di Telkom University.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) atau *Technology Acceptance Model* adalah salah satu teori yang membahas tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang memiliki pengaruh yang signifikan dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Jogiyanto, 2008). TAM pertama kali dikembangkan oleh Davis berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Davis, 1986). Salah satu kelebihan TAM adalah kevalidan model yang sederhana (Rosyida, 2017).

TAM telah diuji dalam berbagai penelitian dan terbukti sebagai model yang efektif, terutama jika dibandingkan dengan TRA dan TPB. Model ini menjadi landasan bagi pengembangan studi empiris mengenai kesiapan dalam menggunakan teknologi. Hingga saat ini, TAM dianggap sebagai teori yang paling relevan dalam memprediksi minat dan kesiapan untuk mengadopsi teknologi. Selain itu, TAM juga menjadi dasar bagi pengembangan studi empiris mengenai kesiapan dalam menggunakan teknologi. Sejauh ini, TAM dianggap sebagai teori yang paling relevan dalam memprediksi minat dan kesiapan untuk mengadopsi teknologi (Chuttur, 2009; Md Johar & Ahmad Awalluddin, 2011). TAM secara khusus digunakan dalam bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu dalam lingkungan kerja. Studi literatur ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemanfaatan Technology Acceptance Model (TAM) dalam mengukur kinerja Teknologi Informasi.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Evaluasi Sistem Registrasi Akademik Mahasiswa (SIRAMA) di Telkom University rumusan masalah penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *system quality* terhadap *perceived usefulness*?
2. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *perceived usefulness*?
3. Bagaimana pengaruh *innovation quality* terhadap *perceived usefulness*?
4. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *perceived usefulness*?
5. Bagaimana pengaruh *system quality* terhadap *perceived ease of use*?
6. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *perceived ease of use*?
7. Bagaimana pengaruh *innovation quality* terhadap *perceived ease of use*?
8. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *perceived ease of use*?
9. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *Continuance Intention*?
10. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *Continuance Intention*?
11. Bagaimana pengaruh *system quality* terhadap *Continuance Intention*?
12. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *Continuance Intention*?
13. Bagaimana pengaruh *innovation quality* terhadap *Continuance Intention*?
14. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *Continuance Intention*?
15. Bagaimana pengaruh *System Quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*?
16. Bagaimana pengaruh *System Quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*?
17. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*?
18. Bagaimana pengaruh *information quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*?

19. Bagaimana pengaruh *innovation quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*?
20. Bagaimana pengaruh *innovation quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*?
21. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*?
22. Bagaimana pengaruh *service quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disajikan maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *perceived usefulness*
2. Untuk menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *perceived usefulness*
3. Untuk menganalisis pengaruh *innovation quality* terhadap *perceived usefulness*
4. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *perceived usefulness*
5. Untuk menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *perceived ease of use*
6. Untuk menganalisis pengaruh *information quali* terhadap *perceived ease of use*
7. Untuk menganalisis pengaruh *innovation quality* terhadap *perceived ease of use*
8. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *perceived ease of use*
9. Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *Continuance Intention*
10. Untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *Continuance Intention*

11. Untuk menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *Continuance Intention*
12. Untuk menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *Continuance Intention*
13. Untuk menganalisis pengaruh *innovation quality* terhadap *Continuance Intention*
14. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *Continuance Intention*
15. Untuk menganalisis pengaruh *System Quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*
16. Untuk menganalisis pengaruh *System Quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*
17. Untuk menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*
18. Untuk menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*
19. Untuk menganalisis pengaruh *innovation quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*
20. Untuk menganalisis pengaruh *innovation quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*
21. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived usefulness*
22. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *Continue Intention* melalui *perceived ease of use*

1.5. Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

Secara konseptual, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berharga pada kajian ilmiah mengenai pemanfaatan sistem informasi dalam ranah pendidikan, terutama dalam konteks registrasi akademik mahasiswa. Hasil temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi para peneliti dan akademisi dalam memahami faktor-faktor yang berperan dalam penerimaan dan penggunaan sistem registrasi akademik oleh pengguna di perguruan tinggi.

b. Aspek Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat yang berharga bagi pengelola universitas, terutama Telkom University, dalam meningkatkan kualitas layanan registrasi akademik mahasiswa. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman pengguna terhadap SIRAMA, pengelola universitas dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dalam sistem ini. Hal ini dapat mengarah pada pengembangan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta efisiensi proses registrasi akademik secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan pengelolaan akademik di Telkom University serta dapat menjadi acuan bagi institusi pendidikan lainnya dalam pengembangan sistem registrasi akademik yang lebih baik.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab I berisi objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab II berisi teori-teori yang relevan dalam menunjang penelitian ini, disertai dengan penelitian terdahulu dan posisi penelitian yang akan dilakukan.

BAB III Metode Penelitian

Bab III membahas pendekatan, metode, serta teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan dan analisis tema yang dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV memuat hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan secara terstruktur sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab V berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang bermanfaat.