

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Asuransi hadir di dalam kehidupan bermasyarakat dikarenakan ketidakmampuan manusia untuk memprediksi resiko yang dapat terjadi di waktu yang akan datang. Asuransi hadir dalam berbagai bentuk, utamanya terdiri dari dua macam usaha asuransi yaitu asuransi umum yang menanggung resiko dari tertanggung berupa penggantian kepada pemegang polis atau tertanggung karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita oleh tertanggung karena suatu peristiwa yang mungkin terjadi masa yang akan datang. Kemudian yang kedua adalah asuransi jiwa, yaitu jasa penanggulangan resiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain yang telah diatur dalam perjanjian.<sup>1</sup>

Seiring berjalannya waktu sesuai kebutuhan masyarakat dengan sistem pembayaran premi setiap bulannya kepada penanggung, maka tertanggung akan mendapatkan imbalan seperti yang disebutkan di atas yaitu manfaat proteksi, lalu perusahaan-perusahaan asuransi membuat bentuk lain dari produk asuransi mereka yaitu PAYDI (Produk Asuransi Yang Disertai Investasi). PAYDI ini dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 23/POJK.05/2015 tentang Produk

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, LN No.337 dan TLN Nomor 5618 Tahun 2014, Pasal 1 Ayat (5) dan ayat (6)

Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi adalah produk asuransi yang paling sedikit memberikan perlindungan terhadap kematian dan memberikan manfaat yang mengacu pada hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk produk asuransi baik yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.<sup>2</sup>

Asuransi *Unit link* adalah produk asuransi yang preminya dibayar secara berkala (dapat dibayarkan hingga usia 99 tahun) dan nasabah dapat memilih kombinasi antara kebutuhan proteksi dan investasi sesuai dengan jenis investasi yang dipilih oleh nasabah. Manfaat dasar dari produk asuransi yang diperoleh nasabah yaitu berupa manfaat pertanggungan untuk memberikan proteksi kepada konsumen dari resiko kematian (*death benefit*) dan manfaat cacat total tetap (*total and permanent disability*), dan juga mendapatkan produk asuransi tambahan (*riders*) sesuai kebutuhan nasabah.<sup>3</sup> Selain manfaat pertanggungan dalam *unit link* juga terdapat manfaat investasi yaitu konsumen dalam hal ini pemegang polis memiliki kesempatan untuk dapat mengelola dana investasi secara mandiri untuk kebutuhan di masa yang akan datang. Produk asuransi PAYDI ini tentu berbeda dengan asuransi tradisional di mana seluruh preminya dialokasikan untuk proteksi. Dalam PAYDI dibutuhkan transparansi dengan tujuan agar konsumen dapat menghitung dana premi yang menjadi bagian untuk diinvestasikan serta berapa hasil pengembangan dari dana yang diinvestasikan tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan I, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, LN.Nomor dan TLN No.5770 Tahun 2015, Pasal 1 ayat (2)

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan II, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Unit link*, Departemen Perlindungan Konsumen, Jakarta, 2017, hlm.29

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm.31-32

Menurut data statistik pertumbuhan investasi dari *bloomberg.com* tabel dapat dilihat di lampiran 2 mengatakan bahwa hasil investasi produk asuransi *unit link* dengan nama *Prulink Equity Fund* dari salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia dalam kurun waktu kurang dari 5 tahun dihitung dari data yang didapatkan dari tahun 2015 - November 2019 hanya ada kenaikan rata-rata 1,5% dalam 5 tahun terakhir. Melihat dari data yang ada secara pertumbuhan investasi yang hanya sebesar 1,5% selama 5 tahun terakhir tentunya cukup membingungkan apabila melihat perusahaan asuransi yang mematok return dari investasi sebesar 15%.

Menurut data layanan konsumen OJK dan data pelaporan penanganan pengaduan yang dilaporkan oleh pelaku usaha jasa keuangan terkait bahwa permasalahan mengenai asuransi *init link* sering timbul karena:<sup>5</sup>

- a. Penyampaian informasi produk yang kurang transparan;
- b. Pelaksanaan komunikasi dan konfirmasi oleh pelaku usaha kepada calon nasabah yang belum efektif;
- c. Kerugian akibat penghentian/penebusan polis di awal tahun kepesertaan;
- d. Permasalahan terkait kompetensi dan perilaku agen asuransi;
- e. Ilustrasi hasil investasi pada *unit link* yang belum tepat
- f. Laporan perkembangan terkait dana investasi

Pengaduan tersebut disebabkan kurangnya pengetahuan nasabah terkait tentang karakteristik, manfaat, biaya, resiko dari investasi di *unit link*, dan belum

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm 68.

terlaksananya dengan baik cara penawaran serta penjualan produk *unit link* kepada masyarakat atau konsumen.

Berkaitan dengan fokus penjualan produk asuransi *unit link* oleh agen-agen asuransi saat ini yang berfokus pada investasi, maka dapat kembali dilihat bagaimana fungsi atau manfaat dari asuransi *unit link* yang seharusnya mengutamakan manfaat dasar berupa pertanggungjawaban terhadap resiko kematian atau cacat tetap total yang mana hal tersebut sudah tidak lagi menjadi fokus utama pada saat agen menjual produk asuransinya. Fokus penjualan produk *unit link* terhadap manfaat investasi yang pada kenyataannya pendapatan tidak sebesar yang diharapkan bahkan apabila dikurangi biaya akuisisi dapat merugikan konsumen tentunya akan menimbulkan kekecewaan. Berdasarkan permasalahan inilah transparansi dibutuhkan oleh agen dalam memberikan informasi kepada nasabahnya.<sup>6</sup>

Transparansi biaya investasi sering tidak diterapkan dengan baik oleh agen asuransi seperti dalam proses transaksi pemasaran produk asuransi dijelaskan oleh seorang pemegang polis yang tidak ingin dicantumkan identitasnya dengan alasan privasi. Berdasarkan penjelasannya proses pemasaran produk asuransi jiwa dilakukan oleh agen asuransi dari Perusahaan Asuransi X yang menawarkan produk asuransi *unit link* kepada calon nasabahnya. Dalam penjelasan mengenai produk asuransi *unit link* kepada calon nasabah tersebut agen menjanjikan pendapatan deviden sebesar 15% dengan pembayaran premi sebesar Rp.1.000.000,00 (satu juta rupiah) oleh nasabah disertai manfaat proteksi yang akan didapatkan oleh calon

---

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan I, *Op.Cit*, hlm.37.

pemegang polis. Kemudian setelah menerima penjelasan dari agen asuransi tersebut calon nasabah setuju dengan ilustrasi yang dibuat agen asuransi tersebut.<sup>7</sup>

Dalam pemberian informasi narasumber juga diberikan tabel ilustrasi yang dimaksudkan oleh narasumber tersebut, tabel tersebut dapat dilihat di lampiran I mengenai tabel ilustrasi produk asuransi jiwa *unit link*. Dalam ilustrasi tersebut dijelaskan bahwa pada tahun ke-10 selain manfaat proteksi terhadap kesehatan dan pembayaran atas pertanggungan apabila tertanggung meninggal dunia selama masa berlaku polis belum kadaluwarsa maka tertanggung atau pemegang polis berhak mendapatkan deviden sebesar 15% dari premi yang dibayarkan setiap bulannya selama 10 tahun. Berdasarkan tabel di atas jumlah nilai tunai yang didapatkan dari produk investasi rupiah *equity fund* adalah Rp.138.949.000,00. Namun penjelasan agen hanya sampai di deviden sebesar 15%, hal tersebut yang menyebabkan narasumber merasa dirugikan karena tidak tahu bahwa ada resiko nilai tunai yang didapatkan itu hanya 5% dan narasumber hanya mendapatkan nilai tunai sebesar Rp.81.597.000,00. Sehingga narasumber mengalami kerugian sebesar Rp.38.463.000 apabila dalam waktu 10 tahun premi yang dibayarkan sejumlah Rp.120.000.000.<sup>8</sup>

Permasalahan tersebut terjadi karena agen merasa kepentingannya sudah terpenuhi yaitu calon nasabah bisa menjadi nasabahnya, padahal perilaku agen asuransi yang tidak memberikan hak atas informasi tersebut dapat merugikan konsumen. Konsumen di sini juga tidak dapat menuntut ke perusahaan karena

---

<sup>7</sup> Berdasarkan hasil wawancara tanggal 20 Oktober 2019 dengan pemegang polis asuransi jiwa swasta, di Kabupaten Jember.

<sup>8</sup> Ibid



mengenai investasi biasanya tertera saat polis sudah terbit dan uang yang sudah dibayarkan untuk membayar premi selama satu tahun tidak dapat dikembalikan sesuai dengan klausula yang tercantum dalam polis asuransi, dan biasanya agen baru menjelaskan tentang keadaan investasi produknya setelah nasabahnya mengetahui dan protes tentang pendapatan investasinya. Kejadian tersebut tentunya menimbulkan adanya itikad tidak baik yang dilakukan oleh agen karena tidak menjelaskan secara rinci mengenai keadaan investasi yang lengkap dan sebenarnya kepada calon nasabahnya untuk memperoleh keuntungan berupa komisi yang akan didapatkan oleh agen tersebut. Pemegang polis asuransi tentunya berharap dengan janji-janji yang diucapkan dan dijelaskan agen asuransi tersebut sehingga menandatangani Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) dan kemudian membayarkan premi pertamanya kemudian mendapatkan Polis Asuransi.

Asuransi sebagai bentuk pengalihan resiko yang mungkin terjadi di masa yang akan datang dibutuhkan dalam pemenuhan hak atas penghidupan yang layak. Hal tersebut sesuai dengan Pancasila sila ke-5 “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.” Kemudian hal tersebut tertuang dalam Pasal 27 ayat (1) UUD 1945 bahwa, “Tiap-tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak.” Maka untuk mengatasi resiko-resiko yang tidak pasti sehingga dapat merugikan masyarakat dan pada akhirnya tidak dapat penghidupan yang layak sesuai dengan Pancasila dan UUD 1945, dibentuklah produk asuransi jiwa dengan harapan selain mengalihkan resiko kesehatan dan kematian juga mendapatkan jaminan berupa investasi yang dapat digunakan untuk tabungan hari tua, dan negara

hadir lewat Otoritas Jasa Keuangan agar perusahaan asuransi jiwa dapat bekerja sesuai dengan peraturan-peraturan yang ada.<sup>9</sup>

Menurut Djoko Prakoso pentingnya asuransi bagi masyarakat dan negara adalah dapat menaikkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat, karena asuransi mampu mengalihkan resiko-resiko terkait pengeluaran biaya kesehatan dan pertanggungungan atas kematian kepala keluarga sebagai tulang punggung keluarga bagi pihak ahli waris yang tidak terduga yang dapat terjadi di waktu yang akan datang. Selain itu berkaitan dengan pembangunan nasional pengaruh asuransi jiwa dalam masa pembangunan cukup membantu karena dana yang terhimpun dari investasi atau penanaman modal pada bank-bank pemerintah dapat memberikan kredit lunak dengan bunga rendah kepada pengusaha kecil untuk mengembangkan usahanya. Kredit dengan syarat-syarat lunak tersebut dapat berpengaruh positif kepada masyarakat yaitu dapat memberikan kesempatan kerja kepada masyarakat, menaikkan pendapatan perkapita per tahun, roda perekonomian berjalan lancar, serta dengan naiknya kesejahteraan masyarakat dapat mempengaruhi minat masyarakat terhadap asuransi.<sup>10</sup>

PAYDI membantu masyarakat dalam hal pengalihan resiko atas kesehatan, pertanggungungan kematian apabila tertanggung meninggal dunia, dan memberikan manfaat investasi dari pembayaran premi setiap bulannya tentu diharapkan mampu membantu masyarakat untuk mendapatkan penghidupan yang layak. Dalam permasalahan yang dihadapi oleh narasumber di atas tentunya bertentangan dengan

---

<sup>9</sup> Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, *Hukum Asuransi Indonesia*. PT Rineka Cipta, Jakarta, 2000, Hlm 308

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm.303-304

sila ke-5 Pancasila karena, pemegang polis/tertanggung tidak mendapatkan keadilan dalam hal memperoleh haknya atas pendapatan nilai tunai dari pembayaran premi setiap bulannya sesuai dengan yang dijanjikan oleh agen dalam perjanjian pra kontrak yang dilakukan.

Peraturan mengenai produk asuransi dan pemasaran produk asuransi diatur dalam UU No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Di dalam UU Perasuransian dijelaskan bahwa agen asuransi wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai resiko, manfaat, kewajiban, dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan.<sup>11</sup> Permasalahan yang terjadi pada narasumber dari hasil wawancara di atas tentunya merupakan salah satu bukti bahwa perbuatan agen tersebut tidak sesuai dengan UU yang berlaku karena tidak memberikan informasi yang benar karena informasi yang diberikan tidak lengkap.

Peraturan yang lebih mendalam mengenai pemasaran produk asuransi oleh agen diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.23/POJK.03/2015 tentang Pemasaran Produk Asuransi dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.23 /SEOJK.05/2018 tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi. Di dalam peraturan OJK terdapat ketentuan atau kriteria mengenai PAYDI, yaitu:<sup>12</sup>

- a) memiliki proporsi perlindungan terhadap resiko kematian dan manfaat yang terkait dengan investasi;
- b) memiliki masa pertanggungan tertentu;
- c) memiliki strategi investasi yang spesifik.

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Perasuransian, *Op.Cit* Pasal 31 Ayat (2)

<sup>12</sup> Otoritas Jasa Keuangan I, *Op.Cit*, Pasal 4 ayat (1)



Peraturan yang lebih spesifik mengenai Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi Pemasaran tercantum dalam Surat Edaran OJK tentang saluran pemasaran produk asuransi.

Aspek perlindungan konsumen dalam hal pemasaran PAYDI tercantum dalam Surat Edaran No /SEOJK.05/2018 yang berisi mengenai ketentuan-ketentuan perlindungan konsumen dalam hal pemasaran produk asuransi melalui agen asuransi. Berdasarkan permasalahan mengenai investasi dari hasil wawancara, agen melanggar ketentuan-ketentuan yang lebih spesifik dalam Surat Edaran dari OJK yang ditujukan kepada Direksi Perusahaan Asuransi ini yaitu pada angka 5 Aspek Perlindungan Konsumen bahwa,

“dalam memasarkan produk asuransi yang merupakan PAYDI perusahaan harus memiliki metode internal dalam rangka memastikan bahwa sebelum penutupan atas produk asuransi yang dipasarkan, calon pemegang polis, tertanggung, dan pihak terkait telah memperoleh penjelasan secara lengkap mengenai manfaat, biaya, dan resiko PAYDI yang ditawarkan oleh dalam hal ini agen asuransi.”

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan mengenai perjanjian pra-kontrak antara agen asuransi dan pemegang polis asuransi jiwa disertai investasi, maka penulis akan melakukan penelitian dalam bentuk penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Perjanjian Produk Asuransi Jiwa yang Disertai Investasi (*unit link*). (Studi kasus di PT. Prudential Life Insurance)**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dibuat tentang Produk Asuransi Jiwa yang Disertai Investasi , maka dibuatlah rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian asuransi jiwa yang disertai investasi (*unit link*) di PT Prudential Life Insurance?
- b. Apakah upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen jika nilai investasi dalam Produk *Unit link* yang dijanjikan oleh PT Prudential Life Insurance tidak sesuai dengan pendapatan nilai tunai di akhir masa investasi?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dalam menentukan tujuan dari penelitian ini, penulis menggunakan permasalahan yang sudah dirumuskan. Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian asuransi jiwa dengan investasi
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen jika nilai investasi dalam Produk *Unit link* yang dijanjikan oleh PT Prudential Life Insurance tidak sesuai dengan pendapatan nilai tunai di akhir masa investasi.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat dari segi teoritis dan praktis, yaitu :

## 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai landasan dalam pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan dan membandingkannya dengan praktik di lapangan. Selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur dalam penelitian selanjutnya dan memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya terkait perjanjian dalam asuransi jiwa dan investasi.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Perusahaan Asuransi

Diharapkan dengan adanya penelitian ini perusahaan asuransi jiwa mampu mengembalikan manfaat proteksi dalam usaha asuransi jiwa sebagai hal yang utama dalam pemasaran produk asuransi, serta memberikan informasi yang detail mengenai manfaat investasi berkaitan dengan resiko dari investasi yang akan dihadapi oleh konsumen dalam hal ini pemegang polis atau tertanggung atau pihak terkait.

### b. Bagi Konsumen (Pemegang Polis / Tertanggung)

Diharapkan dengan adanya penelitian ini konsumen lebih berhati-hati dalam memilih produk asuransi jiwa yang akan dibeli-nya, dengan cara memahami betul produk yang

akan dibeli dan memilih agen yang bisa dipercaya terutama agen yang memiliki tim dalam memasarkan produknya, karena dapat mengurangi resiko mendapatkan agen yang bermasalah.

c. Bagi Pemerintah

Diharapkan dengan adanya penelitian pemerintah melalui OJK dapat lebih memperhatikan pemasaran produk asuransi jiwa yang dilakukan oleh perusahaan asuransi jiwa melalui agen asuransi. Pengawasan yang dapat dilakukan oleh OJK lebih pada *Marketing Kit* yang digunakan agar sesuai peraturan yang ditetapkan oleh OJK.

**1.4 Metode Penelitian.**

**1.4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai oleh penulis dalam membahas rumusan masalah yang pertama menggunakan penelitian yuridis normatif dengan pendekatan kasus dan untuk rumusan masalah yang kedua menggunakan penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris berarti penelitian yang melihat pada kenyataan hukum yang ada di masyarakat sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan nonhukum bagi keperluan penulisan skripsi ini, sedangkan penelitian yuridis normatif adalah penelitian dengan meneliti melalui bahan-bahan pustaka.

#### **1.4.2 Jenis dan Sumber Bahan Hukum Dalam Metode Penelitian Normatif.**

Untuk rumusan masalah yang pertama, peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang dipakai adalah UU Perasuransian No.40 Tahun 2014 dan UU Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Di dalam UU Perasuransian juga terdapat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait asuransi jiwa sebagai bahan hukum primer.

b. Bahan Hukum Sekunder.

Bahan hukum yang diperoleh dari kepustakaan diantaranya buku-buku terkait perjanjian, perlindungan konsumen, dan asuransi serta jurnal dan artikel terkait perjanjian, perlindungan konsumen, dan asuransi jiwa.

#### **1.4.3 Jenis dan Sumber Data Dalam Metode Penelitian Empiris.**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu:

a. Studi Lapangan

Penelitian dilakukan langsung ke lokasi penelitian yaitu di kantor PT. Prudential Life Insurance JE2 Golden Eagle yang beralamat di, Jl. PB Sudirman No.18, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang lengkap, akurat, dan valid dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan pada tanggal 16 Desember 2019 untuk mencari data awal



penelitian, kemudian dilanjutkan pada tanggal 29 Januari 2020 untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi. Seluruh proses wawancara dilaksanakan dalam keadaan penulis dan narasumber dalam keadaan sehat dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

b. Data Primer dan Sekunder

Data primer yang digunakan dalam melakukan wawancara adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan POJK No.1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Serta UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkait hak dan kewajiban konsumen.

Data sekunder yang dipakai adalah terkait polis asuransi jiwa *Product Assurance Account* PT Prudential Life Insurance, sebagai data yang dipakai untuk melengkapi penulisan skripsi ini.

**1.5 Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis untuk menganalisis data dan bahan hukum yang didapatkan pada saat penelitian. Metode deskriptif analisis adalah menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dengan mendeskripsikan data dan bahan hukum yang diperoleh, kemudian data dan bahan hukum yang diperoleh tersebut dianalisis.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini dibagi dalam 4 (empat) bagian dengan urutan bab sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang pengertian dan tinjauan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu tinjauan mengenai perjanjian, tinjauan tentang perjanjian asuransi jiwa, tinjauan tentang perusahaan asuransi jiwa, tinjauan tentang hukum perlindungan konsumen, tinjauan tentang keagenan, tinjauan penelitian terdahulu, tinjauan teori yang digunakan dalam penelitian ini

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang pembahasan dari rumusan masalah yang ada, dengan metode-metode penelitian yang telah ditentukan.

### **BAB IV PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran bagi para pihak yang terkait dengan penelitian ini.