

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi yang melanda Bangsa Indonesia sejak Agustus 1997 membawa akibat yang luar biasa bagi kehidupan mayoritas bangsa Indonesia. Krisis ekonomi yang tidak dapat lagi diprediksi ujung pangkalnya, merebak sampai ke pelosok desa. Cukup banyak keluarga yang tidak berada dalam kondisi normal akibat dari adanya persoalan ekonomi tersebut. Akibatnya, Jumlah penduduk tergolong miskin di Indonesia semakin meningkat.

Puluhan juta jiwa langsung terjerembab dalam kubangan kemiskinan. Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan pada tahun 1998, lebih dari 97 juta jiwa penduduk Indonesia berada dibawah garis kemiskinan. Angka ini melonjak tajam dari 20-25 juta jiwa penduduk miskin sebelum krisis. Sebagai dampak krisis moneter tersebut, ada yang memperkirakan bakal banyak generasi yang hilang (*los generation*), oleh karena itu semakin banyaknya anak yang putus sekolah, kehilangan harapan dan masa depan, sehingga mereka terpaksa menjadi gandangan atau anak jalanan.¹

Gaya hidup anak jalanan sering kali digunakan untuk menyimbolkan masalah kemiskinan di Indonesia. Mereka dianggap kaum marginal yang tidak dapat menyesuaikan dalam proses pembangunan. Dalam konteks pembangunan modern, banyak kota di Indonesia telah berkembang dengan

¹ Hanafi, "Pola Komunikasi Antar Pribadi Anak Jalanan", *Jurnal ilmu pengetahuan*, (online), jilid 1, no.1, (<http://cyberions.blogspot.com>, diakses 14 Mei 2010)

fasilitas gedung megah nan menawan, jalan bebas hambatan dan taman-taman kota yang telah dibangun dengan indah. Tetapi, anak-anak jalan hanya dapat mengagumi dari hasil-hasil pembangunan itu tanpa bertersentuhan langsung dengan program pembangunan yang ada. Banyak anak-anak turun ke jalan karena terpaksa ikut membantu orang tua mencari penghasilan guna memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Anak jalanan didefinisikan sebagai individu yang memiliki batas usia sampai 18 tahun, dan menghabiskan sebagian besar waktunya di jalan, baik untuk bermain maupun untuk mencari nafkah. Realitas pengalaman yang dihadapi tersebut, akan membangun skema kognitif yang unik dari anak jalanan tentang lingkungan dengan perilakunya. Realitas yang dimaksud adalah bagaimana mereka mendapatkan perlakuan dari lingkungan dan bagaimana peran yang harus dipilih (*role taking*) ketika mereka berinteraksi dengan lingkungan.²

Jumlah dan kondisi anak jalanan di Indonesia pada tahun-tahun terakhir ini sangat memprihatinkan. Lebih-lebih jumlah mereka tidak sedikit, berdasarkan data terakhir dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah anak jalanan saat ini kurang lebih sudah berkisar 154.861 jiwa. Dari jumlah tersebut, menurut komisi nasional perlindungan Anak (2007), hampir separuhnya berada di DKI Jakarta. Sisanya tersebar di kota-kota besar, seperti

² Eko, "Pola Komunikasi Antar Pribadi Pada Komunitas Anak Jalanan", *Jurnal Ilmu Pengetahuan*, (online), no 3, (<http://ekoJones.blog.uns.ac.id/files/20/2010/04/>), diakses 14 Mei 2010)

Medan, Palembang, Batam, Serang, Bandung, Jogja, Surabaya, Malang, dan Makasar.³

Sedangkan yang diberitakan dalam harian Kompas, bahwasannya jumlah anak jalanan meningkat 50 persen dari tahun sebelumnya, dimana pada tahun 2008 sebelumnya anak jalanan tersebut masih berjumlah 8000 orang, namun pada tahun 2009 jumlah mereka mencapai lebih dari 12.000 orang.⁴ Lebih mengejutkan survei tersebut hanya masih pada wilayah DKI Jakarta saja. Sungguh angka yang sangat fantastis. Bukankah jumlah penduduk 12.000 jiwa sudah setara dengan jumlah penduduk pada satu desa atau kelurahan? Survei lain mengatakan jumlah anak jalanan di puluhan kota besar di Indonesia mencapai 300.000 orang atau dapat disetarakan dengan jumlah penduduk dalam satu kecamatan.

Fenomena anak jalanan di kota-kota besar sudah tidak menjadi pemandangan aneh lagi. Salah satunya di Surabaya, kota metropolitan kedua setelah Jakarta. Dalam keseharian, mereka selalu berada di jalanan dan berbaur langsung dengan kerasnya kehidupan jalanan. Mereka seperti ada di mana-mana, bergerombol maupun sendirian. Banyak cara yang dilakoni anak-anak di jalanan, mulai dari mengamen, mengasong, mengemis, atau hanya terdiam ikut orang tua mencari nafkah di jalan, bahkan sebagian mereka berhamburan menghampiri para pengendara yang berhenti pada saat lampu merah. Hal itu sering kali di landasi motif meminta belas kasihan dari

³ Hasan, "Data anak jalanan", *Jurnal umum*, (online), jilid 1, no.2, (<http://sosbud.kompasiana.com> diakses 15 Mei 2010)

⁴ *Kompas*, *Masalah Anak Jalanan di Ibu Kota* (20 Januari 2010), hal. 9.

orang-orang yang sedang melintas. Suatu pemandangan yang sebenarnya boleh dikata unik tetapi juga membuat hati terketuk untuk membantu. Apalagi ketika anak-anak tersebut mengulurkan tangan sambil mengelus-elus perut, sebuah bahasa isyarat yang menandakan mereka sedang lapar. Ada juga kegiatan anak jalanan yang seolah-olah menjual jasa kepada pengguna jalan dengan membersihkan atau mengelap kaca mobil.

Pemandangan lain terlihat ketika lampu lalu lintas menyala merah, anak jalanan mengamen dengan menjual suara merdu mereka. Dengan memakai pakaian yang usang, raut wajahnya melas, semuanya itu dilakukan untuk mengharapkan belas kasihan dari orang-orang yang melihat. Pengendara yang merasa kasihan akan merogoh kantongnya dan memberikan sejumlah uang kepada anak-anak tersebut. Namun tidak jarang, pengendara yang cuek dengan keadaan tersebut, diam tidak memberi apa-apa dan melaju kembali ketika lampu hijau menyala.

Dampak yang sangat mengkhawatirkan bilamana anak-anak jalanan tersebut dibiarkan mengemis, meminta belas kasihan dari orang secara terus menerus, maka kelak anak-anak tersebut akan menjadi sampah masyarakat. Sampah yang tidak diperhitungkan akan tetapi di takuti sebagai momok yang ganas dan buas. Mereka ditakuti karena bawaan dan tingkahlaku mereka yang tidak wajar. Pada umumnya proses sosial yang salah akan mengakibatkan pembentukan karakter yang salah juga. Krisis moral dan kepribadian merupakan produk dari proses sosial yang salah. Selama ini mereka telah dididik oleh kerasnya kehidupan jalanan, jadi untuk kemudiannya mereka juga

akan hidup menjadi manusia yang tidak bermoral, berkarakter lazimnya binatang. Kelak untuk menyambung hidupnya mereka akan berbuat apa saja dan menghalalkan semua cara. Mulai dari mencuri, merampok, menjambret dan bahkan membunuh sekalipun akan mereka lakukan demi sejenak perut yang harus mereka isi.⁵

Dalam keadaan seperti itu, tidak berlebihan jika anak jalanan selalu berada dalam situasi dan kondisi renta dalam segi perkembangan fisik, mental, sosial, bahkan taruan nyawa mereka. Melalui stimulasi tindakan kekerasan terus menerus, terbentuk nilai-nilai baru dalam perilaku yang cenderung mengedepankan kekerasan sebagai cara untuk mempertahankan hidup. Ketika memasuki usia dewasa, kemungkinan mereka akan menjadi pelaku kekerasan dan eksploitasi terhadap anak-anak jalanan.⁶

Fenomena merebaknya anak jalanan di kota Surabaya merupakan persoalan sosial yang kompleks. Hidup menjadi anak jalanan memang bukan merupakan pilihan yang menyenangkan bagi mereka, karena mereka berada dalam kondisi yang tidak bermasa depan jelas, dan keberadaan mereka tidak jarang menjadi masalah bagi banyak pihak, keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.

Banyak upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya dalam menangani persoalan anak jalanan di kota pahlawan ini, diantaranya upaya yang dilakukan dnas sosial dengan mendirikan rumah singgah bagi

⁵ Hanafi, "Pola Komunikasi Antar Pribadi Anak Jalanan", *Jurnal ilmu pengetahuan*, (online), jilid 1, no.1, (<http://cyberions.blogspot.com>, diakses 14 Mei 2010)

⁶ Harry Veryanto Sihite, "Menyoal Nasib Anak Jalanan", *Jurnal Umum*, (online) jilid 2, no. 4 (<http://www.analisadaily.com>, diakses 15 Mei 2010)

anak jalanan, bekerja sama dengan berbagai lembaga swadaya masyarakat (LSM). Salah satunya termasuk LSM Arek Lintang Surabaya (Alit) sebuah lembaga sosial yang memiliki kepedulian sosial untuk menangani permasalahan pada anak jalanan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mendirikan rumah singgah sebagai tempat berbagai macam aktifitas, membaca, diskusi, bermain, bercanda, mandi dan aktifitas positif lainnya bagi anak-anak jalanan yang itu dikelola langsung oleh LSM Alit Surabaya.

Selain itu keberadaan LSM Alit Surabaya adalah untuk memberikan perlindungan, pendampingan, dan pengembangan kreatifitas anak jalanan, sehingga mereka mampu berkarya dan berdaya dalam menghadapi kerasnya kehidupan. Pendekatan dan pembinaan yang dilakukan LSM Alit Surabaya kepada anak jalanan adalah pendekatan secara kekeluargaan, bertindak sejajar dengan anak jalanan (bersahabat). Dengan cara ini diharapkan anak jalanan tidak lagi mengalami hambatan untuk berkomunikasi mengutarakan semua keluhan ataupun masalah, dan bersedia untuk merubah sikap dan perilaku yang keliru.⁷

Anak jalanan dengan lingkungan yang kumuh dan kurang layak, kurangnya perhatian dan bimbingan orang tua, dan kerap berhadapan dengan lingkungan yang keras tentunya membentuk tindak komunikasi yang berbeda dengan anak-anak normal lainnya. Pandangan mata yang kosong saat mengemis, diri yang serba cemas dan tanpa beban saat meminta kepada orang yang tidak di kenal, merupakan penataan diri yang selau di tampilkan sebagai

⁷ Yuli Ummara, Dkk, *Profil LSM Arek Lintang (Alit) Surabaya*, diakses dari (E-mail: Areklintang@sby.centrin.id pada 17 Mei 2010)

ciri khas anak jalanan. Mereka berinteraksi dengan caranya dalam mengemis dan mengamen sebagai upaya untuk mempertahankan diri dan membangun relasi sosial di dalam komunitasnya.

Dalam penelitian ini, penulis tidak mengarahkan penelitian ke arah dibalik perilaku atau penyebab mereka menjadi anak jalanan. Tetapi lebih fokus pada pola interaksi komunikasi anak jalanan di LSM Alit Surabaya. Mengingat, anak jalanan di LSM Alit Surabaya mempunyai pola komunikasi yang unik dimana proses komunikasinya bisa terjadi bukan hanya melalui komunikasi layaknya anak lainnya tetapi mereka juga bisa berkomunikasi berdasarkan simbol-simbol komunikasi verbal (prokem). Disamping itu, anak jalanan dengan keunikan kerangka budayanya, memiliki tindak komunikasi yang berbeda dengan anak-anak lainnya. Komunikasi intrabudaya anak jalanan dapat menjelaskan tentang proses, pola, perilaku, gaya dan bahasa yang di gunakan oleh mereka dalam berinteraksi. Aspek-aspek tersebut tampak jelas manakalah mereka berkomunikasi dengan sesama anak jalanan, keluarga, petugas keamanan dan ketertiban, pengurus rumah singgah (LSM Alit Surabaya) dan masyarakat lainnya.

Adanya pola komunikasi yang unik yang terjadi pada anak jalanan tersebut maka bertolak dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang proses komunikasi anak jalanan dengan mengangkat topik ‘Pola Komunikasi Anak Jalanan (Studi Etnografi Komunikasi pada Lembaga Swadaya Masyarakat Arek Lintang Surabaya).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaiman Pola Komunikasi Anak Jalanan di Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Arek lintang (Alit) Surabaya ?

C. Tujuan Penelitian

Dari uraian diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk Mengetahui dan Memahami Pola Komunikasi Anak Jalanan di Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Arek lintang (Alit) Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan banyak manfaat, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi dan komunikasi antar manusia pada umumnya, secara khusus, dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi penelitian pola-pola komunikasi individu atau kelompok yang ada di suatu masyarakat. Terutama yang berkaitan dengan proses komunikasi anak jalanan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi mereka yang tertarik untuk terjun dalam dunia pendampingan masyarakat khususnya pada anak jalanan, untuk memudahkan dalam proses komunikasi

dan pendekatan kepada anak jalanan. Lebih khusus lagi, melalui penelitian ini diharapkan terbentuknya jalur komunikasi efektif sesama anak jalanan maupun antara anak jalanan dengan semua pihak, baik itu keluarga, petugas keamanan dan ketertiban, pengurus rumah singgah dan lembaga pemerintahan. Sehingga memberikan peluang dan kesempatan sama bagi anak-anak jalanan untuk berproses dan beraktifitas dalam lingkungan masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

E. Definisi Konsep

1. Pola Komunikasi

Dalam kamus ilmiah populer, pola diartikan sebagai model; contoh, pedoman (rancangan) ; dasar kerja.⁸ Namun sebelum melangkah lebih jauh ke dalam definisi pola komunikasi, tentunya perlu kita mendefinisikan dulu apa yang disebut komunikasi. Mendefinisikan komunikasi merupakan hal yang menantang. *Katherina Miller* mengaris bawahi hal ini dengan menyatakan bahwa “terdapat begitu banyak konseptualisasi mengenai komunikasi, dan konseptualisasi ini telah banyak mengalami perubahan dalam tahun–tahun terakhir ini. Bahkan *Trenholm* dengan bahasa profokatifnya memberikan ilustrasi tentang delemma yang di hadapi dalam upaya mendefinisikan istilah komunikasi tersebut. Ia mendefinisikan, bahwa “komunikasi telah menjadi istilah *portmanteau*’ (istilah yang terbentuk dari gabungan dua kata, *brunch*, yang merupakan gabungan dari kata breakfast dan *lunch-penj*). Sebagaimana halnya dengan

⁸ Windy Novia, *Kamus Populer Ilmiah, Wacana Intelektual* (Bandung; Wipress, 1990), hal. 380.

koper, istilah ini sesak di jejal dengan ide-ide dan makna–makna yang aneh.⁹

Fakta dari beberapa ide ini sebenarnya suda pas tapi sering kali diabaikan, sehingga menyebabkan koper berisi konseptualisasi ini terlalu berat untuk diangkat. Para ahli cenderung melihat fenomena manusia melalui sudut pandang mereka sendiri. Walaupun demikian bukan berarti tidak ada pandangan mengenai pengertian komunikasi, *Barnard Berelson dan Gary A. Steiner* mendefinisikan, bahwa komunikasi merupakan sebuah proses transformasi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol, kata-kata, gambar, figure, dan sebagainya.¹⁰ Definisi lain yang dibuat oleh kelompok komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antar manusia (human communication) bahwa : Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungan-nya dengan membangun hubungan antarsesama manusia, melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha menguba sikap dan tingkah laku itu.¹¹

Oleh karena itu, istilah pola komunikasi bisa disebut juga sebagai model komunikasi tetapi maksudnya sama, yaitu system yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk mencapai

⁹ West, Richard & Turner H Lynn. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi* (Jagakarsa – Jakarta : Salemba Humanika, 2008), hal. 4–5.

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hal. 68.

¹¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2007), hal.19-20.

tujuan pendidikan keadaan masyarakat. Pola adalah bentuk atau model (atau, lebih abstrak, suatu peraturan) yang biasa dipakai untuk membuat atau untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang di timbulkan cukup mencapai suatu sejenis untuk pola dasar yang dapat di tunjukan atau terlihat¹².

Dengan demikian pola komunikasi di sini dapat dipahami sebagai salah satu bentuk model, peraturan, atau cara berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal antara dua orang atau lebih (kelompok) dalam pengiriman dan penerimaan pesan antara komunikator dengan komunikan, sehingga pesan yang disampaikan dapat difahami dan dimengerti.

2. Anak Jalanan

Dalam pandangan Sri Sanututi Hariadi bahwa anak jalanan adalah anak yang berusia dibawah 20 tahun yang menghabiskan sebagian besar waktu mereka untuk bekerja dijalan (pedagang koran, pengamen, dan lain sebagainya).¹³ Sedangkan dalam kesepakatan konvensi nasional bahwa anak jalanan adalah anak yang menghabiskan waktu untuk mencari nafkah atau berkeliaran dijalan dan tempat-tempat umum lainnya.¹⁴

Anak jalanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mereka, anak-anak yang memanfaatkan sebagai besar hidupnya untuk bekerja, beraktifitas atau melakukan kegiatan-kegiatan sehari-hari dijalan yang

¹² Agus, "Pola Komunikasi Sebagai Model", *Jurnal Ilmu Pengetahuan*, (online), jilid 2. no.1, (<http://id.wikipedia.org> diakses 17 Mei 2010)

¹³ Sri Sanututi Hariadi dan Bagong Suyanto *Anak Jalanan di Jawa timur*, (Surabaya : Airlangga University, 1999), hal. 1.

¹⁴ Modul Pelatihan Pendampingan Anak Jalanan, *Untuk Tenaga Lapangan* (Jakarta: Departemen Sosial, 1997), hal. 1.

secara kebetulan mereka adalah bagian dari anggota dampingan LSM Alit Surabaya.

3. Studi Etnografi Komunikasi

Studi etnografi komunikasi adalah pengembangan dari antropologi linguistik yang difahami dalam konteks komunikasi. Studi ini di perkenalkan pertama kali oleh *Dell Hymes* pada tahun 1962, sebagai kritik terhadap ilmu linguistik yang terlalu memfokuskan diri pada fisik bahasa saja. Definisi etnografi komunikasi sendiri adalah pengkajian peranan bahasa dalam perilaku komunikatif suatu masyarakat, yaitu cara-cara bagaimana bahasa dipergunakan dalam masyarakat yang berbeda-beda kebudayaan¹⁵

Etnografi komunikasi (*ethnography of communication*) juga dikenal sebagai sebagai salah satu cabang ilmu dari Antropologi, khususnya turunan dari Etnografi Bahasa (*ethnography of speaking*). Disebut etnografi komunikasi karena *Hymes* beranggapan bahwa yang menjadi kerangka acuan untuk memberikan tempat bahasa dalam suatu kebudayaan haruslah difokuskan pada komunikasi bukan bahasa.¹⁶ Bahasa hidup dalam komunikasi, bahasa tidak akan mempunyai makna jika tidak dikomunikasikan.

Pada hakikatnya, etnografi komunikasi adalah salah satu cabang dari antropologi, khususnya antropologi budaya. Definisi etnografi sendiri

¹⁵ Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi* (Jakarta : PT.Rineka Cipta,1990), hal. 2-3.

¹⁶ Engkus Kuswarsono, *Metode Penelitian Etnografi Komunikasi*, (Bandung: Widya Padjajaran, 2008), hal. iv-v.

adalah uraian terperinci mengenai pola-pola kelakuan suatu suku bangsa dalam etnologi (ilmu tentang bahasa-bahasa).

Singkatnya, etnografi komunikasi merupakan pendekatan terhadap sosiolinguistik bahasa, yaitu melihat penggunaan bahasa secara umum dihubungkan dengan nilai-nilai sosial dan cultural. Sehingga tujuan deskripsi etnografi adalah untuk memberikan pemahaman global mengenai pandangan dan nilai-nilai suatu masyarakat sebagai cara untuk menjelaskan sikap dan perilaku anggotanya. Dengan kata lain etnografi komunikasi menggabungkan sosiologi (analisis intraksional dan identitas peran) dengan antropologi (kebiasaan penggunaan bahasa dan filosofis yang melatarbelakanginya) dalam konteks komunikasi, atau ketika bahasa itu di pertukarkan¹⁷

Dari rangkaian definisi konsep diatas dapat ditarik benang merah bahwasanya pola komunikasi anak jalanan di LSM Alit Surabaya di sini dapat dipahami sebagai salah satu bentuk model, peraturan, atau cara yang digunakan anak-anak jalanan pada komunitas dampingan LSM Alit Surabaya dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal dalam aktifitas keseharian dilingkungannya.

¹⁷ Engkus Kuswarsono, *Metode Penelitian Etnografi Komunikasi,*hal. 13.

F. Sistematika Pembahasan

Agar penulisan skripsi ini lebih mudah di fahami, maka perlu kiranya penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Pendahuluan merupakan bab pertama dari skripsi yang mengantarkan pembaca untuk dapat menjawab pertanyaan apa yang diteliti. Oleh karena itu, dalam bab ini akan menjelaskan beberapa hal mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan.

Bab II : Kerangka Teoritik

Bab ini berisi tentang kajian kepustakaan yang didalamnya terdapat beberapa referensi yang digunakan untuk menelaah obyek kajian. Adapun kajian teoritik serta penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis angkat, yaitu berkenaan dengan pola komunikasi anak jalanan di LSM Alit Surabaya dalam kacamata etnografi komunikasi.

Bab III : Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan secara rinci dan sistematis tentang metode penelitian serta teknik yang digunakan dalam mengkaji subyek penelitian. Adapun isi secara runtutnya yaitu; pendekatan dan jenis penelitian, batasan penelitian, subyek

penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

Bab IV : Penyajian dan Analisis Data

Dalam bab ini menjelaskan tentang setting penelitian, penyajian data, analisis data pembahasan yang didalamnya menegaskan aspek temuan penelitian yang disandingkan dengan teori-teori yang relevan maupun yang berseberangan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.