

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah dengan konvensional sebelum terdapatnya rancangan hukum formal yang dijadikan dasar berjalannya bank-bank yang ada di Indonesia. Munculnya berbagai macam badan usaha pembiayaan yang bukan berbasis perbankan yang muncul sebelum tahun 1992 telah menggunakan konsep bagi hasil dalam transaksinya. Dengan ini telah terlihat akan perlunya didirikan lembaga keuangan yang dapat memberikan pelayanan produk berdasarkan prinsip syariah. Perlunya masyarakat akan perbankan yang berdasarkan prinsip syariah dengan kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah dengan menciptakan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dengan adanya undang-undang ini akan terdapatnya peluang kegiatan perbankan berdasarkan prinsip bagi hasil yang tertuang dengan jelas pada Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Perkembangan PT. Bank Syariah Tbk di Indonesia Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil.

Undang-undang tersebut di atas telah dijadikan landasan hukum kegiatan usaha atau transaksi Bank Syariah yang ada di tanah air. Dalam kurun waktu yakni tahun 1992 sampai dengan 1998, telah berdiri satu Bank Umum Syariah dan 78 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang sudah melakukan kegiatan usahanya. Pada tahun 1998 Pemerintah mengeluarkan

undang-undang baru yaitu UU No. 10 tahun 1998 tentang pengganti UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Pengganti undang-undang ini mengakibatkan munculnya perubahan yang menjadikan peluang yang signifikan bagi perkembangan bank berdasarkan prinsip syariah. Bahwa Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 di dalamnya sudah menjelaskan secara detail tentang dasar hukum dan macam-macam produk usaha yang dapat dijalankan serta diterapkan lembaga perbankan syariah. Dengan berkembangnya Bank umum yang berdasarkan prinsip syariah serta Bank konvensional yang mulai berlomba-lomba dalam mendirikan cabang syariah serta di sokong dengan keberadaan bank syariah yang kokoh pada waktu bank berbasis konvensional mengalami krisis moneter dan defisit pada tahun 1998.

Dalam menggunakan sistem bagi hasil dalam kegiatan usaha yang ada pada PT. Bank BNI Syariah Tbk. menjadikan bank ini bisa mempertahankan efektifitas kerjanya serta tidak menompang pada suku bunga yang mengalami pasang surut. Bank syariah yang menjadi salah satu bagian dari institusi keuangan, maka bank harus mempertahankan kinerjanya supaya dalam menjalankan kegiatan usahanya bisa berjalan dengan lancar. Khususnya bagi perbankan syariah yang notabnya masih baru dalam menjadi bagian dari lembaga keuangan yang ada di Indonesia wajib bersaing secara sehat dengan perbankan konvensional yang telah dahulu berdiri serta mengalami perkembangan yang sangat signifikan di tanah air. Dengan adanya manajemen dan kondisi keuangan yang terstruktur maka akan menjadi kunci utama dalam

mengatasi persaingan dan berdiri kokoh pada industri yang berkaitan dengan perbankan.<sup>1</sup>

Pada kenyataannya keinginan masyarakat di tanah air dalam menggunakan produk atau menabung pada bank syariah masih dalam ukuran kecil, sangat jauh jika dilihat dari bank yang berbasis non syariah. Hal tersebut jika dilihat memang logis bila bank syariah berkeinginan agar masyarakat mau menggunakan produk-produknya maka bank syariah harus membuka ruang yang sebesar-besarnya untuk menarik minat masyarakat. Agar pergerakan dana yang ada di masyarakat agar bermanfaat maka pemerintah telah membentuk kebijakan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan moneter. Dari kebijakan dan perundang-undangan yang di bentuk salah satu tujuannya yaitu dengan mengikutsertakan lembaga keuangan perbankan sebagai wadah penghimpun dana dari masyarakat serta memanfaatkan dana dari masyarakat tersebut ke dalam bidang-bidang yang produktif.

Perbankan yang menjadi bagian dari institusi keuangan wajib menginformasikan produk-produk yang akan mereka pasarkan pada masyarakat atau nasabah. Hal tersebut dilaksanakan supaya masyarakat memahami serta berkeinginan memanfaatkan produk yang dipasarkan sesuai dengan minat dan kebutuhan masyarakat atau nasabah yang ada dilapangan. Sering kali pihak bank memasarkan produk-produknya, untuk produk yang baru maupun produk-produk yang lama selanjutnya pihak bank melakukan

---

<sup>1</sup> Agus Mariminin, Abdul Haris Romdhoni, dan Tira Nur Fitria, *Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, Vol. 01, No. 02, Juli 2015, hlm.81-82.

pembaharuan terhadap produk tersebut. Dalam hal ini mereka kebanyakan mengalami kegagalan dan tidak berhasil dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut. Bank Indonesia adalah bank yang membawahi bank-bank syariah yang menerbitkan jasa produknya berbasis dengan prinsip syariah.

Telah tertuang dengan jelas pada Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Bab I Pasal 1 menjelaskan bahwa Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima yang merupakan kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.<sup>2</sup> Dalam pasal tersebut telah dijelaskan tentang pengertian ibadah haji, yaitu suatu ibadah yang dilakukan oleh seluruh umat muslim dalam memenuhi rukun islam yang terakhir dan sifatnya tidak wajib, diwajibkan jika seorang muslim itu mampu, mampu secara rohani dan jasmani oleh sebab itu bagi orang yang telah melakukan ibadah haji tidak diwajibkan untuk melakukan ibadah haji kembali dan dinyatakan telah melaksanakan rukun Islam yang kelima. Walaupun begitu umat Islam tetap berkali-kali dalam melaksanakan haji, tidak memandang mereka sudah pernah melakukan ibadah haji yang ke berapa yang penting nilai ibadah itu semata-mata karena allah dan meningkatkan keimanannya terhadap allah.

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Bab I Pasal 1.

Problem yang kerap timbul bagi masyarakat muslim calon jemaah haji yang ingin melakukan ibadah haji yaitu masalah biaya haji. Agar memperoleh kuota haji, semua calon jemaah haji diwajibkan membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Kebanyakan semua calon jemaah haji yang ingin melaksanakan ibadah haji tetapi biaya yang ada tidak cukup untuk melakukan pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Maka dengan problem tersebut solusi untuk mengatasinya yaitu dengan adanya lembaga keuangan perbankan yang memberikan produk jasa tabungan dana bagi semua calon jemaah haji untuk mendukung kebutuhan masyarakat yang beragama islam dalam beragam jasa yang ditawarkan oleh bank syariah salah satunya.

Dalam hal ini institusi perbankan menangkap sinyal akan adanya peluang akan minat masyarakat muslim yang besar, yang dulu hanya mempromsikan produk jasa talangan haji saja dengan berjalannya waktu produk ini dikatakan mengandung unsur riba, berangkat dari hal tersebut Kementerian Agama RI menghimbau pada bank syariah agar memberhentikan produk ini dan berganti menjadi tabungan haji dengan akad mudharabah yang sesuai Fatwa DSN MUI Nomor. 02/DSN-MUI/IV/2000.<sup>3</sup> Dalam fatwa tersebut di dalamnya terdapat penjelesan mengenai ketentuan secara umum tabungan berdasarkan akad mudharabah atau mekanismenya mulai dari awal transaksi yang dilakukan nasabah sampai ketentuan pembagian nisbah oleh kedua belah pihak.

Dari berbagai bank syariah yang ada di indonesia yaitu PT. Bank Negara Indonesia Syariah yaitu dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor

---

<sup>3</sup> Dalam, [www.muslimafiyah.com](http://www.muslimafiyah.com), Diakses pada Sabtu 29 September 2018 pukul 12.00 Wib.

Cabang PT. Bank BNI (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, PT. Bank BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk PT. Bank BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya PT. Bank BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.<sup>4</sup> Dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya PT. Bank BNI Syariah berusaha dengan seoptimal mungkin (*service excellence*) serta dalam menawarkan berbagai produk jasa yang sesuai dengan keinginan nasabah berdasarkan prinsip syariah.

Salah satunya berada di Kabupaten Tulungagung Jawa Timur. Adapun jenis tabungan atau simpanan yang ditawarkan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung adalah Tabungan BNI syariah yaitu Tabungan BNI Baitullah iB

---

<sup>4</sup> Dalam, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>, Diakses pada hari Sabtu 25 Agustus 2018 Pukul 12.17 wib.

Hasanah, BNI Giro iB Hasanah, BNI Deposito iB Hasanah, BNI Tabungan iB Hasanah. Dari beberapa produk tersebut diatas salah satunya Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah yang merupakan produk simpanan atau tabungan yang menerapkan akad bagi hasil sesuai dengan prinsip-prinsip syariah khususnya bagi calon jemaah haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Untuk melaksanakan tujuan tersebut PT. Bank BNI syariah harus bisa menarik perhatian para nasabahnya melalui produk jasa yang dipasarkannya. Hal tersebut dapat dilaksanakan melalui beberapa cara yaitu dengan promosi atau pemasaran, pemasaran ini bisa dilakukan menggunakan alat bantu, internet, brosur, majalah, koran, televisi, radio serta alat komunikasi lainnya.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung berusaha agar masyarakat atau nasabah bisa memperoleh pelayanan yang sesuai harapannya serta memiliki keinginan untuk menabung dengan pelayanan yang telah didapatkan di bank, sehingga nasabah tetap berkomitmen memakai layanan produk jasa yang telah ditawarkan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

#### Jumlah Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah Selama 5 Tahun

Tabel 1.1

No.	Tahun	Jumlah Nasabah dalam ribu
1.	2014	146.591 nasabah <sup>5</sup>
2.	2015	337.560 nasabah <sup>6</sup>
3.	2016	420.615 nasabah <sup>7</sup>
4.	2017	500.000 nasabah <sup>8</sup>
5.	2018	564.700 nasabah <sup>9</sup>

<sup>5</sup> Dalam, <https://id.beritasatu.com/home/bni-syariah-keluarkan-19000-kartu-haji-umroh-2015/106662>. Diakses pada hari Sabtu 25 Agustus 2018 Pukul 12.25 wib.

<sup>6</sup> Ihda Fadila ,BNI Syariah Bidik Rp700 Miliar dari Tabungan Haji dan Umrah,Dalam, <https://finansial.bisnis.com/read/20150807/90/460405/bni-syariah-bidik-rp700-miliar-dari-tabungan-haji-dan-umrah>. Diakses pada hari Sabtu 25 Agustus 2018 Pukul 12.20 wib.

<sup>7</sup> Dalam, <https://keuangan.kontan.co.id/news/kuota-bertambah-tabungan-haji-merekah>. Diakses pada hari Sabtu 25 Agustus 2018 Pukul 12.25 wib.

<sup>8</sup>Dalam,<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20160302171057-78-114897/bni-syariah-dapat-limpahan-dana-haji-rp106-m-dari-induk-usaha>, diakses pada Sabtu tanggal 29 Agustus 2018.

*Sumber: Data diolah Tahun 2019*

Dari data jumlah nasabah dalam kurun waktu lima tahun sudah jelas bahwa terjadi peningkatan nasabah dari setiap tahunnya yang disebabkan adanya faktor kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang ada disini yakni suatu rasa yang dimiliki nasabah yang berasal dari kesannya pada kinerja yang ada pada suatu produk bank. Selanjutnya untuk mengatasi persaingan dengan lembaga keuangan syariah yang lainnya. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung selalu berusaha meningkatkan kinerjanya dalam menarik minat masyarakat atau nasabah secara maksimal dan berusaha mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Salah satu upaya yang diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dalam menarik minat nasabah yaitu dengan memberi kemudahan kepada nasabah yang menggunakan rekening Tabungan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung tersebut.

Namun, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum mengenal adanya produk Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah, seharusnya dengan adanya produk Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah dapat mempermudah masyarakat Indonesia, khususnya umat muslim dalam melakukan ibadah haji. Sebab sekarang ini banyaknya penipuan yang dilakukan oleh travel-travel yang menangani ibadah haji dan uang yang di setorkan masyarakat di bawa kabur begitu saja. Serta kurangnya informasi dan tidak tahu bagaimana produk ini bagi masyarakat desa khususnya kaum lansia, maka hal ini bisa menyurutkan ketertarikan nasabah sehingga peminatnya sedikit walaupun telah terjadi kenaikan nasabah setiap tahunnya, pihak bank harus meningkatkan minat nasabah masyarakat yang tertinggal akan teknologi untuk menggunakan produk tabungan BNI

---

<sup>9</sup> [Kunthi fahmar sandy, Tabungan Haji BNI Syariah Capai Rp1,5 Triliun](https://ekbis.sindonews.com/read/1337708/178/tabungan-haji-bni-syariah-capai-rp15-triliun-1536759272), Dalam <https://ekbis.sindonews.com/read/1337708/178/tabungan-haji-bni-syariah-capai-rp15-triliun-1536759272>. Diakses Pada Sabtu 29 September 2018 Pukul 19.00 Wib.

Baitullah iB Hasanah. Berdasarkan observasi dilapangan yang menjadikan permasalahan besar yaitu apakah upaya dan strategi yang harus dimiliki oleh pihak PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk mengatasi ketatnya persaingan bisnis antar bank syariah dalam hal menarik minat masyarakat untuk menggunakan tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti memilih judul "*Upaya Dan Strategi Meningkatkan Minat Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*", serta peneliti ingin mengkaji lebih dalam lagi mengenai upaya dan strategi yang dilakukan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dalam meningkatkan ketertarikan nasabah untuk menggunakan jasa layanan tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diambil rumusan masalah yakni:

1. Bagaimana upaya PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk menarik minat nasabah tabungan BNI Baitullah iB Hasanah?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk meningkatkan minat nasabah tabungan BNI Baitullah iB Hasanah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas dapat diketahui bahwa tujuan penelitian ini yakni:

1. Untuk mendeskripsikan upaya PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk menarik minat nasabah tabungan BNI Baitullah iB Hasanah
2. Untuk mendeskripsikan strategi yang dilakukan PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung untuk meningkatkan minat nasabah tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.

#### **D. Batasan Penelitian**

Agar penelitian ini tidak meluas pembahasannya untuk itu peneliti membatasinya yaitu peneliti hanya fokus *"Upaya Dan Strategi Meningkatkan Minat Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung"*

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Dengan adanya penelitian ini untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan ilmu di bidang teori perilaku konsumen serta teori pemasaran dan fiqh muamalah.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Bagi PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

- 1). Dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan kinerja PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dalam menghadapi persaingan dunia perbankan yang semakin ketat.
- 2). Dan sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan bank kedepannya.

b. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

c. Bagi Pihak Lain atau Peneliti Selanjutnya

- 1) Dengan adanya penelitian ini diharapkan membantu para peneliti selanjutnya serta dapat dijadikan sumber literatur bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Tulungagung.

## F. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang membutuhkan penjelasan dari judul penelitian ini yakni:

1. Secara Konseptual

- a. Istilah upaya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah usaha;akal;ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud), memecahkan persoalan, mencari jalan keluar dan lainnya;daya.<sup>10</sup>
- b. Istilah strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah **strategi n 1** ilmu dan seni menggunakan

---

<sup>10</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa,2008),hlm.1595.

semua sumber daya bangsa(-bangsa) untuk **stengun strategi** melaksanakan kebijaksanaan tertentu di perang dan damai; **2** ilmu dan seni memimpin bala tentara untuk menghadapi musuh di perang, di kondisi yg menguntungkan; rencana yg cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus; **4**<sup>11</sup>

- c. Istilah ketertarikan atau minat menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu; gairah; keinginan berminat/ber-mi-nat/vmempunyai (menaruh) minat; cenderung hati kepada; ingin (akan): menaruh minat (pada); memperhatikan; menginginkan.<sup>12</sup>
- d. Istilah nasabah Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perbandingan;pertalian; orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan); orang yang menjadi tanggungan asuransi.<sup>13</sup>
- e. Istilah Tabungan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Arti dari tabungan adalah: ta.bung.an Nomina (kata benda) (1) tempat menabungkan uang; celengan;(2) uang tabungan; uang simpanan<sup>14</sup>

## 2. Secara Operasional

Jadi maksud dari judul penelitian ini yaitu mengetahui upaya dan strategi apa yang diterapkan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dalam meningkatkan minat para nasabah pada tabungan BNI Baitullah iB Hasanah.

---

<sup>11</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hlm.1376-1377.

<sup>12</sup> Ibid., hlm.957.

<sup>13</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hlm.996.

<sup>14</sup> Ibid., hlm.1407.

## **G. Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika penulisan ini yakni:

Bab satu adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua adalah Kajian Pustaka yang terdiri dari teori perilaku konsumen, teori pemasaran, bentuk dan peran lembaga keuangan syariah terhadap Upaya Dan Strategi Meningkatkan Ketertarikan Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, kajian penelitian terdahulu dan kerangka konseptual.

Bab ketiga adalah Metode Penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab keempat adalah Hasil Penelitian yang berisi tentang pararan data hasil penelitian gambaran umum PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dan temuan penelitian.

Bab kelima adalah Pembahasan yang berisi tentang analisis temuan penelitian dan dihubungkan dengan teori serta kajian terdahulu.

Bab keenam adalah Penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah dan saran bagi pihak lembaga dan para peneliti selanjutnya.