

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹ Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Kehadiran perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya bank Mu'amalat Indonesia. Bank Mu'amalat membuktikan mampu bertahan dalam kondisi perekonomian yang sangat parah, saat krisis ekonomi memporak-porandakan bank-bank konvensional. Kebijakan bunga tinggi yang diterapkan pemerintah Indonesia selama krisis berlangsung telah membuat bank-bank konvensional mengalami negative spread, akibatnya dalam rentang satu tahun 64 bank terlikuidasi dan 45 bank lainnya bermasalah. Karena bank-bank tersebut harus membayar bunga simpanan nasabah yang lebih tinggi dari pada bunga kredit yang diterima debitur. Kondisi ini tidak memberikan pengaruh pada perbankan syariah, sebab bank syariah menerapkan bagi hasil kepada nasabahnya sesuai dengan margin

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah, Pasal 1.

keuntungan yang diperoleh bank .Bank syariah tentunya tidak mengenal *negative spread*.²

Di lain pihak perkembangan ekonomi islam di indonesia memiliki karakter yang khas dan membedakannya dengan fenomena yang umumnya terjadi di Negara lain. Kekhasan yang dimaksud adalah bahwa, jika perkembangan ekonomi di Negara lain biasanya diawali dari perkembangan pemikiran baru kemudian diikuti oleh terbentuknya lembaga-lembaga pendukungnya, cikal penggerak perkembangan ekonomi islam di Indonesia mulai dari terbentuknya Bank Mu'amalat pada tahun 1991, sebagai bank milik pemerintah yang beroperasi murni secara syar'i. Berdirinya BMI kemudian dibackup oleh keluarnya peraturan dalam bentuk Undang-Undang No. 7 tahun 1992, yang selanjutnya direvisi dengan Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998, dimana dalam peraturan tersebut disebutkan adanya kemungkinan sebuah bank yang beroperasi dengan sistem bagi hasil atau bank syariah. Peluang tersebut kemudian ditanggapi positif oleh pelaku pasar, terbukti dengan bermunculannya lembaga-lembaga perbankan syari'ah menurut data dari DSN sampai dengan 13 Desember 2006 di Indonesia terdapat tiga bank umum syariah, dua belas unit usaha syariah BDP, dan sembilan puluh BPRS.

Beberapa peraturan hukum seputar Lembaga Keuangan dan Perbankan Syariah diantaranya:

1. Bank Indonesia (BI): Booklet Perbankan Indonesia 2010.

² Atwal Arifin dan Husnul Khotimah, *Pengaruh Produk, Kualitas pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Bank Syariah Di Surakarta*, jurnal 25 JUNI 2014

2. Perbankan / Perbankan Syariah: Ikhtisar UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
3. Lembaga Penjamin Simpanan (LPS): Peraturan Presiden (Pepres) 2 tahun 2008 tentang Lembaga Penjamin.
4. Otoritas Jasa Keuangan (OJK): Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 4 tahun 2008 tentang Jaring Pengaman Sistem Keuangan (JPSK).
5. Asuransi / Asuransi Syariah: UU No. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.
6. Pasar Modal: PP No. 12 tahun 2004 tentang Perubahan Atas PP No. 45 tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Kegiatan di Bidang Pasar Modal.
7. Koperasi / Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) / BMT : Cara pendirian Baitul Mal wa Tamwil (BMT).
8. Pegadaian / Pegadaian Syariah : PP No. 103 tahun 2000 tentang perusahaan Umum (PERUM) Pegadaian.
9. Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) seputar Keuangan dan Perbankan Syariah.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang semakin hari semakin berkembang, baik secara kuantitas maupun kualitas adalah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) atau yang disebut juga lembaga keuangan mikro syariah (LKMS). Perkembangan tersebut secara otomatis akan menimbulkan persaingan yang ketat antar lembaga keuangan khususnya LKMS. Dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah pihak lembaga akan

berlomba-lomba memenuhi harapan mereka agar dapat memberikan kepuasan yang diinginkan.³

Disisi lain Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan asas kepercayaan, sehingga dalam memilih tempat berinvestasi masyarakat tentunya haruslah benar-benar menyeleksi dan memilih lembaga keuangan mana yang akan tepat menjadi tempat untuk menginvestasikan uang yang dimiliki, baik berupa tabungan ataupun lainnya. Faktor kepercayaan masyarakat merupakan suatu faktor yang amat penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menabung dananya di bank atau lembaga keuangan lainnya, untuk itu bank atau lembaga keuangan harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat tersebut. Setiap nasabah selalu mengharapkan keuntungan dari dana yang disimpan pada bank atau lembaga keuangan dan di sisi lain nasabah tersebut tidak mau kehilangan dananya pada bank atau lembaga keuangan, nasabah sangat mengharapkan penuh atas setiap penarikan uangnya yang ditabung pada bank atau lembaga keuangan.⁴

Faktor yang tidak kalah penting adalah faktor kualitas kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam perusahaan akan menciptakan kepuasan dari para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk dan layanan yang diterimanya, nasabah akan membandingkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Apabila nasabah benar-benar puas, maka mereka akan melakukan transaksi ditempat yang

³ Muhammad Syairozi, *Pengaruh Kualitas Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Lkms Hubbul Wathon Sumowono Semarang*, Skripsi.

⁴ Aisya Wardani, *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas pelayanan, Dan Fasilitas Bank Terhadap Perilaku Menabung (Studi Pada Nasabah Bank Purworejo)*, Skripsi

sama.⁵ Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem kualitas layanan sebaik mungkin, sehingga kualitas pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas kualitas pelayanannya.

Upaya peningkatan kualitas kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat , mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. Dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159 ,telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا
 مِنْحَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
 عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya:

“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada

⁵ Seanewati Oetama, Desy Herlina Sari, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit*, Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1, 2017 h. 59

Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya."⁶

Maka dari itu kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan dari lembaga keuangan merupakan aspek penting yang perlu perhatian oleh lembaga keuangan. Kedua aspek tersebut yang menjadi dasar dalam persaingan antar lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan syariah.

Minat adalah aspek kejiwaan dan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Selain itu minat memiliki makna yang luas, karena dengan minat akan mampu merubah sesuatu yang belum jelas menjadi lebih jelas.⁷ Dalam dunia perbankan sumber dana terbesar bersumber dari para nasabah yang melakukan transaksi yaitu dalam hal ini nasabah yang melakukan transaksi menabung, sehingga pihak lembaga keuangan mempunyai aturan yang ketat kepada pengelolaan keuangan yang bersumber dari nasabah maupun masyarakat. Untuk menarik minat nasabah faktor utama yang harus diperhatikan yaitu kepuasan nasabah. Untuk terus menjaga kepuasan nasabah salah satu cara yang harus dibenahi oleh bank yaitu kualitas baik itu dari segi kualitas pelayanan maupun kepercayaan.

Tabungan memegang peranan penting dalam kehidupan individu maupun masyarakat. Secara mikro tabungan berperan menjaga tingkat konsumsi dimasa yang akan datang bahkan di sepanjang waktu. Dalam rangka memperoleh tingkat kemakmuran sepanjang hidup, sedangkan secara makro tabungan merupakan sumber investasi guna mendorong pertumbuhan

⁶al-Qur'an terjemahan surat Ali Imron , (Semarang : PT.Karya Toha Putra), h. 56

⁷ Hutomo Rusdianto, Chanafi Ibrahim, *Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Menabung dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating di Pati. Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 4 No 1 (Juni 2016), h. 44-45

ekonomi untuk mencapai realitas cita-cita masyarakat yang sejahtera, berkemakmuran dan berkeadilan. Fungsi dari perbankan secara umum dalam hal menghimpun dana dari masyarakat kemudian akan disalurkan kepada pihak yang defisit dan memerlukan dana sehingga dalam fungsi ini dana yang disimpan masyarakat akan menjadi lebih produktif dan bermanfaat.

Demikian halnya pada kondisi fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Blitar. Dimana setelah dilakukan pengamatan, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Blitar dapat dikategorikan baik. Untuk dapat menarik minat masyarakat perusahaan perlu meningkatkan paling tidak enam dimensi kualitas pelayanan yaitu, kepercayaan (trust) bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy).

BMT UGT Sidogiri Blitar terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan financial mereka, termasuk salah satunya menyediakan beberapa jenis produk tabungan yang dapat dibuka sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masing-masing. Ada beberapa jenis tabungan yang ditawarkan kepada calon nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar, berikut ini adalah tabungan yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri Blitar yaitu Produk Tabungan umum syariah, Tabungan Haji, Tabungan Umrah, Tabungan Hari Raya Idul Fitri, Tabungan Pendidikan, Tabungan Kurban.

Disisi lain, BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Pembantu Kanigoro Kabupaten Blitar merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam

menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya memberikan kualitas pelayanan terbaik (prima) kepada para nasabahnya. Sistem layanan jemput bola merupakan bentuk kualitas pelayanan prima yang diterapkan BMT UGT Sidogiri.

Sistem kualitas pelayanan jemput bola dijalankan berkebalikan dengan sistem konvensional. Pada umumnya nasabah harus menuju lembaga keuangan untuk mendapatkan jasa, atau kualitas pelayanan. Akan tetapi dengan sistem kualitas pelayanan jemput bola pihak lembaga melalui petugas lapangan yang akan menghampiri, melayani, dan menawarkan jasa keuangan kepada nasabah secara langsung. Keuntungan dari sistem ini adalah nasabah akan semakin dimudahkan mendapatkan kualitas pelayanan, informasi, dan penawaran terkait produk dan kebutuhan yang mereka butuhkan.⁸

Dalam perspektif Islam, sistem layanan jemput bola dapat dipahami sebagai upaya BMT menjaga dan mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Bukan hanya mengenai silaturahmi akan tetapi juga tolong menolong.⁹

Seseorang yang berprofesi sebagai pedagang setiap harinya pasti akan mempunyai penghasilan, walaupun penghasilan yang mereka peroleh setiap harinya tidak tetap. Kemudian dari sisi kebutuhan yang mereka keluarkan untuk operasional berdagang juga tidak menentu. Dengan alasan tersebut BMT UGT Sidogiri Capem Kanigoro mengambil strategi tersebut dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah penabung

⁸ Safitri Nur Annisa, Persepsi Nasabah Tentang Sistem Jemput Bola Pada BMT ANDA Salatiga, (Salatiga : Skripsi Tidak Diterbitkan, 2013), h. 27

⁹ *Ibid*, h. 29

(funding). Para nasabah dapat menabung setiap hari, kemudian mereka juga dapat menarik tabungannya sewaktu-waktu tanpa harus datang ke kantor, sehingga tidak akan mengganggu aktivitas mereka. Nasabah cukup menunggu petugas BMT datang menghampiri dan melayani secara langsung.

Selain alasan tersebut, nasabah tidak mungkin setiap hari harus pergi ke kantor untuk menabung, dan juga terkadang nasabah akan merasa malu apabila mereka datang ke kantor menabung dengan nominal yang sedikit. Sebenarnya mereka para nasabah bisa menyetor uang mereka sendiri untuk beberapa hari agar jumlah nominal uang yang akan ditabung layak dan pantas untuk ditabung ke kantor BMT. Akan tetapi apabila uang disimpan sendiri cenderung lebih sulit dan lama untuk terkumpul, terlebih mereka yang berprofesi sebagai pedagang, dimana setiap hari mereka mengeluarkan biaya untuk operasionalnya. Berbeda jika setiap hari laba mereka dari hasil berdagang langsung ditabungkan kepada pihak lain, maka hasilnya akan cenderung lebih cepat terkumpul dan dari sisi resiko yang timbul akan lebih kecil.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan melalui sistem kualitas pelayanan jemput bola yang diterapkan BMT UGT Sidogiri Kanigoro kabupaten Blitar yang merupakan strategi untuk menciptakan minat nasabah menabung, yang penulis tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menabung ” (Studi Pada BMT UGT Sidogiri Blitar)**

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi masalah

Identifikasi Masalah Penelitian tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat ini mengambil tempat di BMT UGT Sidogiri Kecamatan Kanigoro, kabupaten Blitar. Penentuan tema dan lokasi penelitian didasarkan pada :

- a. Pertama, kualitas pelayanan dan kepercayaan adalah faktor utama dari timbulnya perilaku individu atau nasabah atas respon terhadap *stimulus* baik internal maupun eksternal untuk menerima atau menolak produk tabungan di BMT UGT Sidogiri. Perbedaan atau tingkat pemahaman pada objek akan menimbulkan ragam perilaku nasabah baik anggota maupun calon anggota produk tabungan BMT Istiqomah.
- b. Kedua, BMT sebagai salah satu entitas lembaga ekonomi keuangan mikro yang berintikan Baitul Maal (lembaga amil zakat / non profit) dan Baitut Tamwil (lembaga Pembiayaan/ profit Oriented) di Blitar memiliki potensi yang besar dalam mengembangkan perekonomian berbasis nilai Islam. Kondisi faktual masyarakat sebagai komunitas yang memiliki akar tradisi keagamaan dan sosial yang kokoh mengakibatkan mereka memainkan peran strategis dalam pengembangan kelembagaan ekonomi Islam.
- c. Ketiga, pangsa pasar potensial BMT UGT Sidogiri di Blitar yang sangat besar, menunjukkan bahwa respon nasabahterhadap lembaga keuangan mikro syari'ah adalah baik. Sehingga upaya

mengembangkan dan menciptakan diversifikasi produk-produk syariah yang dilakukan BMT UGT Sidogiri menghasilkan prestasi signifikanyang beranggotakan kurang lebih 5000 anggota.

- d. Keempat, banyaknya penelitian sejenis dengan mengambil cakupan objek penelitian yang luas. Pemilihan lokasi penelitian yang lebih spesifik diharapkan mampu menghadirkan hasil penelitian yang lebih berkualitas.

2. Batasan Masalah

Pembatasan masalah ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat lebih jelas dan terarah dan tidak meluas. Penelitian ini membatasi permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

- a. Objek penelitian adalah BMT UGT Sidogiri Blitar.
- b. Subjek penelitian adalah nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar.
- c. Variabel penelitian berupa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan minat menabung nasabah.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BMT?
2. Apakah kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar berpengaruh terhadap minat nasabah menabung di BMT?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menabung di BMT?

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar terhadap minat nasabah menabung di BMT.
2. Mengetahui pengaruh kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar terhadap minat nasabah menabung di BMT.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan BMT UGT Sidogiri Blitar terhadap minat nasabah menabung di BMT.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat teoritis

Untuk menambah pemikiran tentang Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menabung

2. Manfaat praktis

a. Lembaga

Diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dalam hal operasional khususnya pada bidang *financing* Bank Mitra Syariah khususnya dan Perbankan Syariah umumnya.

b. Akademik

Diharapkan bisa memberikan sumbangsih perbendaharaan kepustakaan dibidang manajemen operasional di IAIN Tulungagung

c. Penelitian Lanjutan

Diharapkan bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan tetang tema penelitian.

F. Penegasan Istilah

Penegasan istilah terdiri dari dua istilah yaitu penegasan konseptual dan penegasan operasional. Penegasan konseptual adalah definisi yang diambil dari pendapat/teori dari pakar sesuai dengan tema yang diteliti. Sedangkan penegasan operasional adalah definisi yang didasarkan pada sifat-sifat hal yang didefinisikan serta dapat diamati.

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan definisi operasional variabel perlu ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian.

Sugiyono definisi variabel adalah merupakan gejala yang menjadi fokus penelitian untuk diteliti. Sedangkan dalam bahasa Singarimbun dan Sofyan definisi variabel adalah sesuatu yang memiliki variasi nilai sebagai operasionalisasi dari konsep sehingga dapat diteliti secara empiris. Bertolak dari kedua argument diatas maka variabel merupakan dimensi konsep yang memiliki variasi nilai dan menjadi pokok yang berperan dalam objek yang diteliti.

Secara Konseptual dalam penelitian umumnya terdapat dua variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel bebas (Independence variable)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini ada dua yaitu:

- a. Kualitas pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.
- b. Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

2. Variable terikat (Dependende variable)

Variable terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel bebas dari penelitian ini yaitu:

- a. Minat adalah perhatian yang mengandung unsur – unsur perasaan berupa dorongan atau keinginan terhadap suatu obyek tertentu. Minat menabung diasumsikan sebagai minat beli merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap pembelian.
- b. Menabung dengan kata lain disebut juga dengan Saving, yaitu menyisihkan bagian daripada pendapatan yang tidak dikonsumsi dan disimpan untuk di gunakan di masa yang akan datang. Jika dalam lingkup ekonomi Makro saving diartikan sebagai suatu bagian dari pendapatan nasional pertahunnya yang tidak dibelanjakan atau dikonsumsi.

Secara operasional Penelitian ini bermaksud untuk menguji Kualitas pelayanan dan Kepercayaan terhadap Minat Nasabah Menabung di BMT UGT Sidogiri Blitar.

G. Sistematika Skripsi

Sistematika penelitian dalam skripsi ini adalah:

Bagian awal skripsi berisi: halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman deklarasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, dan daftar lampiran.

BAB I : Pendahuluan, pada bab ini membahas tentang:

1. Latar Belakang Masalah
2. Perumusan Masalah
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian
4. Sistematika Penelitian

BAB II : Tinjauan Pustaka, pada bab ini membahas tentang:

1. Kerangka Teori
2. Penelitian Terdahulu
3. Kerangka Pemikiran Teoritik
4. Hipotesis

BAB III : Metode Penelitian, pada bab ini memuat tentang:

1. Jenis dan Sumber Data
2. Populasi dan Sampel
3. Metode Pengumpulan Data
4. Variabel Penelitian dan Pengukuran

5. Teknik Analisis Data

BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan, pada bab ini menjelaskan:

1. Penyajian Data
2. Analisis Data dan Interpretasi Data
3. Pembahasan

BAB V : Kesimpulan dan Saran, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang perlu dikemukakan berkaitan dengan penelitian. Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka, riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.