BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Prinsip transparansi adalah kondisi sebuah lembaga atau organisasi menyediakan informasi yang material dan relevan yang dapat diakses dan mudah dipahami oleh pemangku kepentingan. Transparansi juga bentuk dari para pengelola atau amil dalam lembaga zakat yang wajib menjalankan prinsip transparansi atau biasa disebut keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan dalam menyampaikan informasi.[1] Lembaga atau organisasi harus bisa mengambil inisiatif untuk mengungkapkan mengenai masalah undang-undang, dan hal penting untuk pengambilan sebuah keputusan oleh pemangku kepentingan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting-seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktik *good governance* yang mensyaratkan adanya ruang khusus transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan ke pemerintahan dan pelayanan kemasyarakatan.[2]

Menurut UU KIP (Keterbukaan Informasi Publik) akuntabilitas merupakan kejelasan mengenai pelaksanaan, fungsi, dan tanggungjawab sebuah perusahaan secara transparansi, sehingga pengelolaan perusahaan

[1] Indri Yuliafitri, Asma Nur Khoiriyah, *Pengaruh Kepuasan Muzakki, Transparansi, dan Akuntabilitas pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki*, 2016 Volume 7hlm. 200

[2] Agus Permana, Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan), Volume 3, Nomor 2, Juli-Desember 2018, hlm. 120

dapat terlaksana secara efektif.[3] Menurut NCG (*National Committee on Governance*), akuntabilitas merupakan sebuah prinsip bahwa pengelola berkewajiban memberikan pembinaan mengenai sistem akuntansi efektif untuk menghasilkan sebuah laporan keuangan yang detail dan dapat dipercaya. Dalam perspektif Islam, prinsip akuntabilitas memiliki arti yaitu sebuah pertanggungjawaban seorang manusia kepada Tuhannya. Allah Subhanahu wa Ta‟ala. Setiap manusia harus mampu mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan kepada sang pencipta.

Dalam segi akuntansi, akuntabilitas merupakan aktivitas atau upaya untuk menghasilkan sebuah pengungkapan yang benar. Pengertian akuntabilitas menurut Lawton dikatakan sebagai sebuah proses dimana seseorang atau kelompok orang yang diperlukan untuk membuat laporan aktivitas mereka dan dengan cara yang mereka sudah atau belum diketahui untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip good corporate governance yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pimpinan atas hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggungjawab mengelola organisasi atau lembaga

Kualitas adalah bagian dari semua fungsi usaha, anatara lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain). Dalam kenyataannya, yang berhubungan dengan penyelidikan kualitas adalah

[3] Aizalia Taraferuatie Taufik, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki*. (2017), hlm. 7

suatu penyebab umum yang alamiah untuk menyatukan fungsi-fungsi usaha. Kualitas juga berhubungan dengan pelayanan yang ada didalam suatu perusahaan atau lembaga. Dimana sebuah lembaga yang baik akan mengutamakan pelayanan yang baik sehingga pelanggan tidak akan kecewa dan menimbulkan kesan buruk. Maka dari itu pelayanan menjadi salah satu factor dimana pelanggan akan merasakan kepuasan. Jika kualitas pelayanan di utamakan dalam sebuah perusahaan dan lembaga akan terjadi citra lembaga yang baik pula. Pelanggan akan nyaman, suka, tenang dan akan kembali untuk berlangganan di tempat tersebut. [4]

Pengelolaan zakat masuk kedalam ketiga teori diatas yakni transparansi, akuntabilitas, dan kualitas. Muzakki yang telah menyerahkan zakatnya kepada lembaga akan dikelola yang kemudian lembaga wajib transparan dalam mengelola dana zakat kepada muzakki. Demikian juga dengan prisip akuntabilitas dan kualitas dalam pengelolaan zakat harus dilaporkan dengan baik. Hasil dana yang sudah terkumpul dan sudah dijadikan laporan keuangan zakat maka lembar pertanggungjawaban harus diketahui oleh donatur atau muzakki.

Ketiga prinsip diatas, yakni transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengelolaan zakat masuk kedalam teori yang disebut dengan *Good Corporate Governance*. *Good Corporate Governance* ini merupakan suatu sistem yang mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha yang berjalan secara berksinambungan. Prinsip – prinsip dalam *Good*

[4] Rizky Khaerany et al., Skripsi, *Akuntabilitas dan Transparansi Lembaga Pengelola Zakat dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Lembaga Amil Zakat* (Pandangan muzakki dan Amil zakat Pada Dompet Dhuafa' Sulsel), hlm. 28-30

Corporate Governance adalah akuntabilitas, transparansi, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kesetaraan. Dalam penelitian ini diangkat 2 prinsip yakni transparansi dan akuntabilitas, ditambah satu prinsip yaitu kualitas.

Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung merupakan lembaga zakat yang terkenal baik pengelolaannya. Unit pengumpulan zakat juga sudah tersebar diseluruh desa bahkan sampai pelosok desa. Semua amil disana bekerja dengan kerjasama sehingga penerimaan, penyaluran, pendistribusian dikelola oleh Baznas Tulungagung.

Pengelolaan zakat berdasarkan tiga prinsip yakni transparansi, akuntabilitas, dan kualitas di Baznas Tulungagung berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2011. Dalam undang-undang tersebut pada pasal 2 berisi: pengelolaan zakat berasaskan : syariat Islam, amanah, kemanfaatan, keadilan, kepastian hukum, terintegrasi, dan akuntabilitas". Pasal 29 yang berisi:

1) BAZNAS kabupaten/kota wajib menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya kepada BAZNAS provinsi dan pemerintah daerah secara berkala.
2) BAZNAS provinsi wajib menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya kepada BAZNAS dan pemerintah daerah secara berkala.

3) LAZ wajib menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya kepada BAZNAS dan pemerintah daerah secara berkala.
4) BAZNAS wajib menyampaikan laporan pelaksanaan pengelolaan zakat, infak, sedekah, dan dana sosial keagamaan lainnya kepada Menteri secara berkala.
5) Laporan neraca tahunan BAZNAS diumumkan melalui media cetak atau media elektronik.
6) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaporan BAZNAS kabupaten/kota, BAZNAS provinsi.[5]

[5] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2011

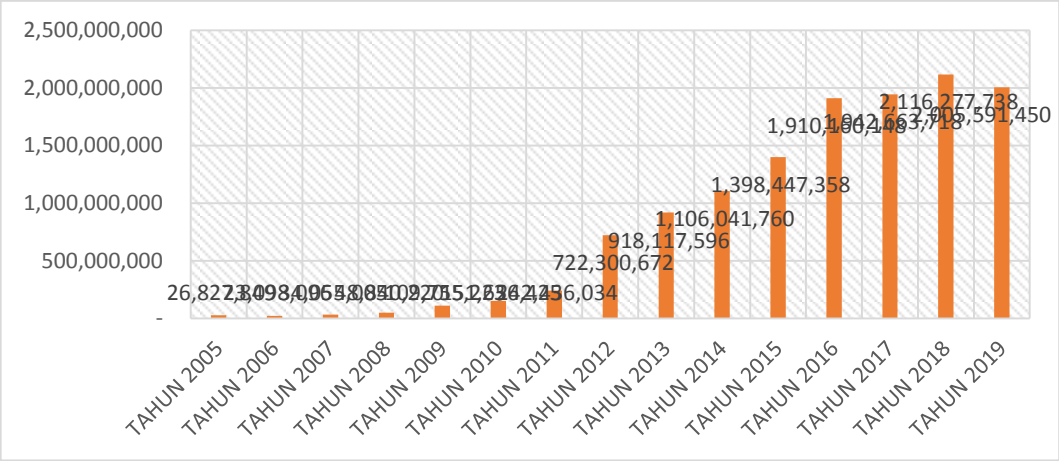
Tabel 1.1

Data Penerimaan Zakat BAZNAS Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Penerimaan Zakat	
	Zakat Mal (harta)	Zakat Fitrah
2014	**Rp. 1,106,041,760**	**Rp. 474,792,100**
2015	**Rp. 1,398,447,358**	**Rp. 547,684,000**
2016	**Rp. 1,910,160,148**	**Rp. 658,800,000**
2017	**Rp. 1,942,663,718**	**Rp. 604,059,000**
2018	**Rp. 2,116,277,738**	**Rp. 612,355,500**
Sumber :	Data ZIS BAZNAS Tulungagung tahun 2014-2018	

Grafik 1.1

Penerimaan Total Zakat Pertahun



Berdasarkan tabel dan grafik mengenai jumlah zakat yang terkumpul ada yang naik dan ada yang turun. Pada gambar grafik diatas zakat terkumpul melalui zakat fitrah dan zakat mal/harta yang kemudian

akan disalurkan kepada delapan golongan ashnaf. Dari tahun ke tahun zakat di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung tumbuh dengan baik. Setiap tahun zakat selalu naik, hanya pada tahun 2016 menuju tahun 2017 kenaikan zakat hanya sangat sedikit sekali. Hal ini dikarenakan Baznas selalu amanah dalam mengelola, menghimpun, mendistribusikan dana zakat sehingga muzakki atau donatur berzakat di lembaga tersebut.

Mengenai pengelolaan zakat sudah dilakukan dengan semaksimal mungkin, hanya saja masih terdapat sedikit problematika bagi lembaga dalam upaya penghimpunan dana dari masyarakat karena melihat masih besarnya tingkat pembayaran zakat yang melalui lembaga informal. Untuk itu lembaga formal harus berbenah lagi untuk selalu berupaya meningkatlan jumlah donasi masyarakat, memperbaiki dan meningkatkan system manajemen terutama dalam hal prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kualitas untuk menarik masyarakat untuk berkenan zakat di lembaga zakat yang formal.

Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung dipercaya oleh masyarakat untuk mengemban amanah dalam penyaluran zakat. Para amil BAZNAS juga sangat aktif dalam melaksanakan tugas pendistribusian, penghimpunan, sampai pengelolaannya. Bahkan jumlah total muzakki di BAZNAS Tulungagung sudah mencapai angka enam ribu muzakki dalam 241 lembaga, dan hanya 200 lembaga yang aktif sampai sekarang. Beberapa dari mereka membayar zakat atas nama

lembaga masing-masing. Dari banyaknya lembaga tersebut maka prinsip transparansi, akuntabilitas harus dikemas dengan baik supaya para muzakki mendapatkan informasi dari apa yang sudah diamanahkan. Juga dalam hal kualitas pengelolaan dan pelayanan yang baik akan mendapatkan respon positif bagi muzakki dan calon muzakki yang dapat berpengaruh untuk kedepannya.

Transparansi sangat berkaitan dengan akuntabilitas, dan keduanya juga berpengaruh terhadap kualitas pengelolaan zakat. Berdasarkan uraian diatas mengenai transparansi, akuntabilitas, dan kualitas dalam pengelolaan dana zakat di lembaga zakat serta sangat berkaitan dengan muzakki yang memiliki hak untuk mengetahui informasi sebuah pertanggungjawaban dari lembaga kepada mereka/muzakki. Maka hal tersebut merupakan alasan penelitian ini diambil di lembaga BAZNAS Tulungagung yang masih kurang optimal mengenai tiga prinsip yang ada dalam lembaga tersebut.

Dalam teori *Good Corporate Governance* sudah dijelaskan bagaimana mengelola organisasi atau lembaga dengan baik. Sehingga untuk lembaga Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung ini harus bisa mengelola dengan menganut sistem atau prinsip yang ada di dalam *Good Corporate Governance.* Di lembaga Baznas Tulungagung belum pernah mensurvey para muzakki mengenai nilai kepuasan para donatur atau muzakki disana. Sehingga bertepatan dengan hal itu maka penelitian ini juga membantu pihak lembaga dalam menilai dan meminta jawaban

muzakki tentang apapun yang berkaitan dengan kepuasan muzakki. Sehingga penelitian ini juga menambah variabel yang mendukung timbulnya kepuasan yang sudah di rasakan oleh para donatur atau muzakki yang ada disana.

Sehingga untuk kedepannya bagi lembaga pengelola zakat atau biasa disebut dengan Baznas yang ada di Tulungagung bisa menganalisis bagaimana pengelolaan dana zakat apakah sudah berjalan dengan baik apa belum. Berdasarkan data yang sudah tercantum diatas merupakan perolehan dari BAZNAS Tulungagung. Dan berdasarkan latar belakang diatas maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul : **"Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pengelolaan Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung"**

B. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah tersebut :

1. Sistem pelaporan secara terbuka/transparan melalui media koran tidak tersampaikan dengan baik. Koran hanya diberikan kepada muzakki yang datang di kantor saja. Kemudian dirasa kurang tepat sasaran karena masyarakat sekarang lebih banyak membuka media social dari pada koran dan layar di gor lembupeteng.

Hal ini ada kaitannya dengan judul penelitian variable tentang transparansi.

2. Data muzakki yang masuk masih berantakan karena jumlah data yang masuk dari awal di jadikan satu setiap kali setor dana zakat. Sehingga jumlah muzakki yang masuk dalam data menumpuk sekitar enam ribu muzakki. Dan hal ini lembaga badan amil zakat nasional Tulungagung belum mampu memberikan data muzakki perorang kepada Baznas pusat.
3. Manajemen pengelolaan di Baznas mengenai pemanfaatan dana zakat tidak tepat sasaran. Baznas Tulungagung sering memberikan bantuan dana kepada sekolah-sekolah untuk hal yang tidak ada kaitannya dengan zakat. Contohnya sering memberikan bantuan dana kepada sekolah-sekolah untuk acara band/festival yang biasa disebut dengan milad. Hal ini sangat disayangkan karena masih banyak orang-orang yang harus kita bantu selain menghamburkan dana zakat untuk acara/pesta.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah transparansi pengelolaan dana zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung ?
2. Apakah akuntabilitas pengelolaan zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung ?
3. Apakah kualitas dalam pengelolaan zakat berpengaruh terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung?
4. Apakah prinsip transparansi, akuntabilitas dan kualitas pengelolaan dana zakat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan muzakki berdonasi di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh prinsip transparansi dalam pengelolaan zakat terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh akuntanbilitas pengelolaan zakat terhadap kepuasan para muzakki terhadap Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

3. Untuk menguji pengaruh kualitas pengelolaan zakat terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh transparansi, akuntanbilitas, dan kualitas pengelolaan zakat terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan memberi kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menguatkan teori-tori tentang perilaku seorang muzakki, khususnya tentang kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan bagi pihak lembaga yakni badan amil zakat nasional Tulungagung dalam mengetahui pengaruh transparansi, akuntanbilitas, dan kualitas pengelolaan zakat terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung.

a. Institusional

Dalam kegunaan institusional diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada lembaga BAZNAS Tulungagung mengenai bagaimana prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengelolaan zakat yang sudah dijalankan. Apakah sudah terlaksana dengan baik atau belum. Lembaga juga perlu mendengarkan apa saja saran dan keinginan para muzakki mengenai ketiga prinsip tersebut. Hasil penelitian ini juga dapat menambah saran dan perbaikan jika nantinya penelitian ini berbeda dengan apa yang sudah di ekspektasikan oleh lembaga BAZNAS Tulungagung.

b. Akademisi

Untuk akademisi yakni mahasiswa/i yang sedang menjalankan penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengalaman dalam mencari tahu tentang penelitian yang diinginkan. Mendapatkan ilmu, memperbanyak link, dan mendapatkan hasil yang memuaskan. Dengan terselesaikannya penelitian ini maka karya mahasiswa/i tersebut dapat disalurkan kepada kembaga dan juga fakultas selaku pemberi tugas untuk mahasiswa semester akhir. Sebagai tambahan referensi bagi adik kelasnya kelak. Membuat karya yang semoga nantinya akan berguna dan bermanfaat untuk orang lain.

c. Pihak Lain

Bagi pihak lain yakni muzakki dan masyarakat sekitarnya dapat memberikan pendapatnya kepada peniliti mengenai bagaimana kinerja

atau pengelolaan BAZNAS Tulungagung. Bagaimana penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pengelolaan zakat di lembaga tersebut. Apakah sudah baik dan kegiatannya tepat sasaran atau belum. Sehingga aspirasi dari pihak lain juga akan menambah wawasan peneliti untuk mendapatkan banyak informasi dari mereka.

F. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan membatasi penelitiannua hanya seputar Transparansi, Akutanbilitas, Kualitas pengelolaan zakat terhadap kepuasan muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung. Diluar itu maka penulis tidak akan membahasnya dalam penelitian ini.

G. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Supaya tidak terjadi kesalah pahaman mengenai penafsiran istilah dalam judul yang dipakai "Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, dan Kualitas Pengelolaan Zakat Terhadap Kepuasan Muzakki di Badan Amil Zakat Nasional Tulungagung" maka dijelaskanlah definisi dibawah ini:

a. Transparansi

Transparansi dalam pengertiannya tidak hanya lembaga zakat yang mempromosikan program-programnya kepada masyarakat.

Akan tetapi transparansi disini lebih mendasar yakni tentang pengelolaan dana ZIS (Zakat, Infaq, dan Shadaqah) yang dihimpun dan disalurkan kepada mustahik secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.[6]

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban segala bentuk kegiatan, pengoperasian, pengelolaan suatu lembaga yang dituangkan dalam sebuah pelaporan keuangan oleh pihak yang diberi tanggungjawab kepada pemberi amanah. Penyajian laporan keuangan di kemas sedemikian rupa agar dapat diakses oleh siapapun yang berkepentingan sehingga public telah mengetahui informasi tersebut. Sehingga prinsip akuntabilitas dan transparansi sangat berkaitan.[7]

c. Kualitas

Kualitas merupakan sebuah kondisi dimana terdapat hubungan antara produk, jasa, dan manusia, beserta prosesnya dan lingkungan yang memenuhi harapan. Serta kemampuan Badan Amil Zakat sangat dipengaruhi pesaingnya, seperti Dompet Dhuafa, Masjid, Musholla, Sekolah-sekolah, Madrasah Diniyah, PKPU maka muzakki dalam proses pemungutan zakat merupakan tonggak utama kualitas pelayanan untuk memperoleh zakat.

---

[6] M. Fuad Nasar, *Capita Selecta Zakat Esei-Esei Zakat Aksi Kolektif Melawan Kemiskinan*, (Yogyakarta:GRE PUBLISHING, 2018), hlm. 253-257.

[7] Nunung Nurhayati, Dkk., *Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi, Akuntabilitas, dan Transparansi Pelaporan Keuangan Terhadap Tingkat Penerimaan Dana Zakat Pada Badan Amil Zakat (BAZ) di Jawa Barat*, ISSN 2089-3590 EISSN 2303-2472, hlm. 579.

Pelayanan memang harus dilakukan dengan sebaik mungkin, dimana kualitas lembaga akan terlihat dari manajemen pengelolaan dan kualitas pelayanan dilembaga tersebut. Muzakki akan datang dengan senang hati karena mereka nyaman terhadap pelayanan yang telah disediakan oleh lembaga. Maka dari itu sebuah kualitas sangatlah penting untuk menarik perhatian muzakki/donatur dalam bertransaksi.[8]

d. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu perasa yang dirasakan, antara rasa senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil produk, kinerja dan harapan-harapannya. Kepuasan seseorang atau muzakki sangat berpengaruh terhadap kegiatan selanjutkan. Dan juga menentukan apakah muzakki/donatur tersebut akan kembali untuk berzakat kepada lembaga. Sehingga sebuah lembaga zakat, infaq, dan shodaqoh harus benar-benar menjaga amanah dengan baik. Supaya citra lembaga bagus, kegiatan dan program berjalan dengan baik, pengelolaan dan manajemen lembaga yang ditata dengan bijak, tujuan yang tepat sasaran, tiga prinsip terlaksana dengan lancer,

[8] Hendrianto, *Kepuasan Muzakki Terhadap Kualitas Pelayanan Zakat Pada BAZ (Badan Amil Zakat) Kabupaten Kerinci*, Al Falah: Journal of Islamic Economics STAIN Curup|E-ISSN: 2548-3102, P-ISSN: 2548-2343, hlm. 164-165

maka kepuasan muzakki/donatur terjamin dan akan berdampak positif bagi masyarakat setempat.[9]

2. Penegasan Operasional

a. Transparansi

Transparansi dalam lembaga BAZNAS atau lembaga zakat lainnya dapat berupa menyampaikan laporan kepada muzakki secara terbuka terkait pengelolaan, pengoperasian semua unsur sebagai landasan pengambilan sebuah keputusan kegiatan.[10]

b. Akuntabilitas

Secara praktiknya, prinsip akuntabilitas dapat dikatakan baik apabila dalam pertanggungjawaban dari semua kegiatan, pengelolaan, pendistribusian, uang masuk dan keluar dapat dilaporkan dalam sebuah laporan keuangan yang baik. Sehingga pertanggungjawaban itu ada didalam laporan keuangan.[11]

c. Kualitas

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangatlah berkaitan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin

---

[9] Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, Edisi Revisi, 2002, Hlm. 225-226

[10] Rani Rahmat, Dkk., *Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat, Infaq, Shadaqah, (Studi Kasus Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Buleleng)*, e-Journal S1 Ak. Vol: 7 No:1, 2017, hlm. 3

[11] Aizalia Taraferuatie Taufik, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Terhadap Loyalitas Muzakki*, Journal, 2017, hlm. 3

ikatan yang kuat dengan lembaga. Dalam jangka panjang ikatan yang baik seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami secara seksama harapan muzakki.

H. Sistematika Pembahasan

dalam penelitian, peneliti menjelaskan urutan yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi sehingga dapat diketahui logika penyusunan dan koherensi antara satu bagian dan bagian yang lain. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Berisi pembahasan mengenai : Pendahuluan, terdiri dari : A. Latar Belakang Masalah, B. Identifikasi Masalah, C. Rumusan Masalah, D. Tujuan Penelitian, E. Kegunaan Penelitian, F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, G. Penegasan Istilah, H. Sistematika Pembahasan.

BAB II : Berisi pembahasan mengenai : Landasan Teori, terdiri dari : A. diskripsi Teori, B. Penelitian Terdahulu, C. Kerangka Konseptual, D. Hipotesis Penelitian.

BAB III : Berisi pembahasan mengenai : Metode Penelitian, terdiri dari : A. Pendekatan dan Jenis Penelitian, B. Populasi, Sampling dan Sample Penelitian, C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya,

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian, serta E. Analisis Data.

BAB IV : Berisi pembahasan mengenai : Hasil Penelitian, terdiri dari, A. Diskripsi Data, B. Pengujian Hipotesis.

BAB V : Berisi pembahasan mengenai : Pembahasan, terdiri dari : A. Pembahasan Rumusan Masalah I, B. Pembahasan Rumusan Masalah II, C. Pembahasan Rumusan Masalah III, D. Pembahasan Rumusan Masalah IV.

BAB VI : Berisi pembahasan mengenai : Penutup, terdiri dari : A. Kesimpulan, B. Saran

Bagian akhir terdiri dari : (a) Daftar Rujukan, (b) Lampiran-lampiran (c) Daftar Riwayat Hidup.