# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Teknologi merupakan suatu hal yang penting dalam mengembangkan suatu perusahaan diera saat ini. Perkembangannya mempengaruhi segala aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Perbankan sendiri merupakan lembaga keuangan yang memiliki peranan penting untuk menyokong perekonomian di setiap negara. Perbankan memiliki fungsi sebagai lemabga intermediasi yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, pengentasan kemiskinan serta stabilitas sisitem keuangan. Tidak semua industri keuangan yang berkembang saat ini memiliki layanan yang memadai untuk menarik nasabah. Padahal layanan informasi yang memadai justru menjadi kunci penting keterlibatan masyarakat dalam memajukan sistem perekonomian.

Saat ini Bank Syariah sedang menjadi pilihan pelaku bisnis. Keberadaan perbankan Syariah di Indonesia mendapatkan dukungan yang kuat dari pemerintah setelah adanya Paket Deregulasi, yang berkaitan dengan lahirnya Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 yang direvisi dengan UU No. 10 Tahun 1998, dimana Bank Umum adalah bank yang dalam

melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.[1]

Sedangkan Bank Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang segala kegiatannya didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Menurut Undang-Undang Nomer 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 7 menyatakan bahwa perbankan syariah merupakan seluruh bentuk kegiatan yang berhubungan dengan perbankan syariah maupun Unit Usaha Syariah (UUS) yang di dalamnya membahas segala bentuk kelembagaan, agenda usaha, serta proses untuk melaksanakan kegiatan. [2]

Dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah (5) ayat 48, Allah SWT berfirman:

وَاَنْزَلْنَآاِلَيْكَالْكِتَبَ بِا لْحَقِّ مُصَدِّقًا لِّمَابَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ ا لْكِتَبِ وَمُهَيْمِنًاعَلَيْهِ فَاحْكُمْ بَيْنَهُمْ بِمَآاَنْزَلَاللهُ وَلاتَتَّبِعْ اَهْوَآ ءَهُمْ عَمَّاجَآءَكَ مِنَ ا لْحَقِّ,لِكُلٍّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةًوّضمِنْهَاجًا,وَلَوْشَآءَاللهُ لَجَعَلَكُمْ اُمّةًوَّاحِدَةً وَّ لَكِنْ لِّيَبْلُوَكُمْ فِيْ مَآآتَكُمْ فَا سْتَبِقُواالْخَيْرَتِ, اِلَى اللهِ مَرْ جِعُكُمْ جَمِيْعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيْهِ تَخْتَلِفُوْنَ

*Artinya: "Dan kami telah menurunkan kepadamu Al-Qur'an dengan membawa kebenaran, memebenarkan apa yang sebelumnya, Yakni Kitab-Kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap Kitab-Kitab yang lain itu; Maka putuslanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu, untuk tiap-tiap umat diantara kamu. Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu. Maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan, hanya ke[ada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu".*[3]

---

[1] Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah,* (Yogyakarta: UII Press, 2004), hal 4.

[2] UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Bab 1 Pasal 7.

[3]Departemen Agama, *Al-Qur'an Terjemahan Salsabil,* (Bandung: Jabal, 2010).

Menurut jenisnya Bank Syariah dibagi menjadi dua, yaitu: Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Bank Umum Syariah (BUS) kegiatannya hanya berupa menyalurkan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah kegiatannya yaitu menyalurkan dana kepada nasabahnya tanpa ada kegiatan menyalurkan jasa lalu lintas dalam pembayaran. Pada tahun 2009 perbankan sudah mulai berkembang pesat, yang awalnya jumlah BUS hanya 5 unit, dalam kurun 1 tahun BUS sudah menjadi 11 unit[4].

Seiring dengan bertambahnya waktu persaingan antar perbankan syariah semakin ketat, terutama dalam bidang layanan informasi. Setiap perbankan syariah berusaha untuk menciptakan fasilitaslayananinformasi yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, karena kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak positif pada perbankan syariah yang bersangkutan berupa kepuasan. Untuk meralisasikan hal tersebut maka pihak perbankan syariah perlu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara maksimal dan profesional dengan memberikan layanan yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun dia berada, menghemat waktu dan menghemat biaya.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam perbankan syariah adalah dengan penggunaan layanan *m-banking*atau *mobile banking*. Layanan *m-banking* ini merupakan salah satu produk dari layanan *e-*

[4] Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Tahun 2018.

*banking*.Layanan e-banking dapat diakses oleh nasabah melalui komputer, laptop, telepon genggam, telepon rumah ataupun ATM. Lewat sarana tersebut, setiap orang dapat melakukan pengecekan rekening, transfer dana, pembelian voucher telepon seluler, pembayaran tagihan listrik, telepon dan air. Perkembangan layanan mobile banking dalam perbankan syariah terbilang begitu cepat dibandingkan dengan yang lain seperti *internet banking*, *sms banking* dan *call banking*.[5]

Perkembangan yang begitu cepat ini di karenakan kehadiran layanan *m-banking* mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas.*Mobile banking* menciptakan kemudahan layanan perbankan syariah dalam satu genggaman yaitu melalui ponsel. Otomatis hal tersebut sangat mempermudah masyarakat modern dalam melakukan transasksi karena diera sekarang ini ponsel merupakan suatu kebutuhan bagi pelaku bisnis maupun masyarakat luas untuk mendapatkan berbagi informasi penting. Bukan hal yang baru lagi jika perbankan berlomba-lomba untuk mengembangkan layanan ini. Bukan hanya sebagai bentuk layanan, akan tetapi juga mampu menekan *cost of fund* (biaya dana).

Kehadiran *mobile banking* ini merupakan salah satu cara memasarkan sebuah produk perbankan serta memudahkan nasabahkan untuk bisa melaksanakan transaksi dimanapun mereka berada. Dalam kegiatan pemasaran suatu perusahaan selalu memiliki tujuan yang hendak dicapai, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam tujuan jangka pendek

[5] Nasihul Umam, *Analisis Perbandingan Kualitas layanan BRI Mobile Banking Dan BSM Mobile Banking (Studi pada Mahasiswa FEBI Dan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung Angkatan 2014)*, Skripsi, 2018, hal. 5

yaitu digunakan untuk menarik nasabah terutama dalam peluncuran produk baru, sedangkan untuk jangka panjangnya yaitu digunakan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap unggul. Ada beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran antara lain: 1) dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah akan suatu produk maupun jasa. 2) dalam rangka memenuhi keinginan para nasabah akan suatu produk barang atau jasa. 3) dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap nasabahnya. 4) dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba. 5) dalam rangka menguasai pasar dan juga menghadapi para pesaing.[6]

Fasilitas layanan informasi yang disajikan *mobile banking* juga akan mempengaruhi kepuasan nasabah di perbankan tersebut. Dengan semakin bervariasi fasilitas layanan informasi yang disajikan dan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan nasabah maka akan memberikan dampak positif terhadap nasabah itu sendiri maupun pihak perbankan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik menyatakan bahwa Informasi Elektronik adalah salah satu maupun sekumpulan data elektronik yang tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic interchange (EDI)*, surat elektronik *(electronic mail),telegram, teleks, telecopy* atau sejenisnya, huruf tanda, angka, kode akses, sibol, atau perforasi yang diolah dan memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang lain yang mampu memahaminya. Sedangkan

[6] Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 59

Transaksi elektronik adalah suatu kegiatan jual beli atau kegiatan lainnya yang menggunakan jaringan komputer maupun media elektronik lainnya.

Sebagai salah satu bank yang berada dalam indutri perbankan syariah dan menggunakan layanan informasi elektronik, BRI Syariah Cabang Kediri juga menyadari bahwa keterlibatan teknologi informasi yang semakin canggih akan memudahkan kerja karyawan maupun memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hal tersebut membuat Bank BRI Syariah Cabang Kediri berusaha untuk memberikan fasilitas layanan yang maksimal dalam aplikasi *mobile banking* tersebut. Layanan *mobile banking* yang ditawarkan bank BRI Syariah kepada para nasabahnya yaitu cek saldo, transfer antar bank, pemabayaran berbagai tagihan, pengingat waktu sholat, dll. Pertumbuhan penggunaan *mobile banking* di bank BRI Syariah dapat dilihat melalui tabel yang diambil dari laporan tahunan bank BRI Syariah tahun 2016—2018.

**Tabel 1.1**
**Pertumbuhan Pengguna Mobile Banking Bank BRI Syariah**[7]

| Keterangan | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|
| **User** | 674.991 | 916.305 | 1.230.747 |
| **Volume Transaksi** | 1.384 Juta | 2.337 Juta | 4,049 Juta |

Sumber: Laporan Tahunan Bank BRI Syariah 2018

Berdasarkan laporan tahunan Bank BRI Syariah tahun2018 diatas maka dapat dilihat bahwa pengguna mobile banking serta volume transaksi mobile banking pada Bank BRI Syariah mengalami peningkatan setiap tahunnya. hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan berupa *mobile*

[7]Sumber: Laporan Tahunan Bank BRI Syariah 2018 diakses dari www.brisyariah.co.id

*banking* yang telah disediakan oleh bank, pelayanan akan menjadi lebih efektif dan efisien karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, sehingga nasabah tidak perlu lagi harus mengantri di depan teller apabila ingin melakukan transaksi pengiriman uang. Mobile banking membuat nasabah merasa dapat dialayani dimana saja dan dapat berinteraksi dimana saja. Menurut penelitian Arga Satria Antasari, dkk (2013), yang meneliti pengarih penggunaan internet banking terhadap kepuasan nasabah dengan variabel bebas berupa kebebasan, keamanan, kesenangan dan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Sampel penelitian ini diambil dari nasabah Bank BRI cabang Bontang sebanyak 99 responden. Hasil dari penelitian tersebut adalah variabel kebebasan,variabel keamanan, dan variabel kesenangan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah, Namun variabel yang paling penting dalam internet banking adalah variabel kesenangan yang disebut juga sebagai kenyamanan karena variabel tersebut dapat memudahkan nasabah berinteraksi dengan bank, mempercepat dalam transaksi perbankan serta dapat dilakukan nasabah kapan saja dan dimanasaja mereka berada[8]. Hal ini serupa dengan penelitian Dian Lusiana Nofitasari (2017) yang meneliti tentang pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan dan resiko terhadap penggunaan *mobile banking* Bank Syariah di Surakarta. Sampel dari penelitian ini dalah mahasiswa IAIN Surakarta yang menggunaan aplikasi *mobile banking* yang diambil sebanyal 61 responden. Hasil penelitian tersebut adalah variabel Manfaat, kemudahan Dan Resiko

[8]Arga Satria Antasari, dkk, *Pengaruh penggunaan internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank BRI (Persero) Tbk Cabang Bontang),* Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 1 No. 1 Tahun 2013, hal. 1.

memiliki pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*yang dilihat dari hasil pengujian nilai F-hitung sebesar 177,171 dan nilai F-tabel sebesar 2,77. Sedangkan signifikannya sebesar 0,000. Karena nilai signifikan di bawah 0,05 (0,000 < 0,05) dan nilai hitung lebih besar daripada nilai F-tabel (177,171 > 2,77) , maka di perolehlah hasil penelitian bahwa ke tiga variabel bebas berpengaruh terhadap variabel independen[9].

Dari ulasan maka penulis akan melakukan penelitian lebih dalam mengenai pengaruh layanan *mobile banking.* Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian berupa *"**Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan ManfaatLayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri**".*

## B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah digunakan untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti, sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang dikehendaki. Identivikasi masalah dalam penelitian ini adalah penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh efesiensi, kemamanan, dan manfaat layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Populasi dan sampel yang digunakan yaitu nasabah dari Bank BRI Syariah yang berada dicabamg kediri.

1. Efesiensi merupakan hal yang dicari oleh nasabah dalam penggunaan mobile banking. Efisensi dalam hal kemudahan dalam memahami atau

[9]Dian Lusia Nofitasari, *Analisis Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan rEsiko Terhadap Penggunaan Mobi Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Skripsi, Tahun 2017, hal 70-71.

penggunaan layanan m-banking menjadi hal utama, selain itu efisien dalam hal mempersingkat waktu dalam bertransaksi, yang dapat digunakan dimanapun dan kapanpun nasabah berada.

2. Keamanan yang ditekankan dalam penelitian ini adalah keamana data-data pribadi nasabah yang harus tetap dijaga oleh pihak bank, meskipun itu masih kerabat sendiri tapi tetap harus dalam persetujuan pihak yang bersangkutan.
3. Setiap layanan informasi memiliki manfaat masing-masing, begitu pula dengan layanan m-banking. Manfaat adanya m-banking diharapkan oleh nasabah dapat mempermudah mereka didunia pekerjaan.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uaraian diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah efisiensi pada layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri?
2. Apakah kemanan pada layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri?
3. Apakah manfaat pada layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri?
4. Apakah efisiensi, kemanan, dan manfaat pada layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri?

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji:

1. Untuk menguji pengaruh efisiensi layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang kediri.
2. Untuk menguji pengaruh kemanan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang kediri.
3. Untuk menguji pengaruh manfaat layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang kediri.
4. Untuk menguji pengaruh efisiensi, kemaman, dan manfaat layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah Cabang kediri.

## E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun penelitian ini yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sarana pendukung dalam pemebelajaran pada mata kuliah Sistem Informasi Manajemen, sehingga dapat memudahkan mahasiswa untuk memahami lebih dalam pentingnya sistem informasi manajemen di dalam sebuah perusahaan diera modern ini. Khususnya yang membahas masalah mobile banking dalam perbankan syariah.

**2. Manfaat Praktis**

a) Bagi pihak perbankan syariah, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat untuk menentukan langkah kedepannya serta dapat menambah fitur aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kepuasanan nasabah bank BRI Syariah.

b) Bagi pihak akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa untuk kepentingan belajar dan referensi di perpustakaan khususnya dalam kajian dibidang teknologi di Perbankan Syariah

c) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan kajian bagi peneliti-peneliti baru yang akan melakukan penelitian sejenis terkait *Pengaruh Efisiensi, Kemanan,dan Manfaat Layanan Mobile Banking Terhadap kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Kediri*, sehingga akan lebih menyempurnakan penelitian sebelumnya yang masih banyak kekurangan..

## F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Pada penelitian kali ini ruang lingkup yang akan dibahas, pertama adalah masalah variabel dependen (Y). Variabel dependen (Y) merupakanvariabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (X). Pada

penelitian ini yang termasuk ke dalam variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah.

Yang kedua mengenai variabel bebas (X). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah Efisiensi ($X_1$), Kemanan ($X_2$), Manfaat ($X_3$), Temapt yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berada di Bank BRI Syariah Cabang Kediri.

2. Keterbatasan penelitian
   a. Sampel yang diambil oleh penelitian kali ini yaitu nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri
   b. Sampel diambil sebanyak 100 responden[10]
   c. Nasabah yang diteliti yaitu nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* Bank BRI Syariah
   d. Dalam penelitian ini dibatasi hanya menggunakan variabel dependen yaitu adalah Kepuasan nasabah (Y). Sedangkan variabel yang mempengaruhi (X) terdiri dari 3 variabel independen, yakni Efisiensi ($X_1$), Kemanan ($X_2$), Manfaat ( $X_3$).

## G. DEFINISI KONSEPTUAL

Dalam penelitian, penulis akan menegaskan beberpa istilah agar tidak terjadi kesamaan maupun salah persepsi dalam memaknai arti istilah, yakni sebagai berikut:

[10]Eva Khoirunnisa, *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (trust), Dan kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor cabang Surakarta,* Skripsi, 2017

1. ***Mobile Banking*:** Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbakan[11];
2. ***Kepuasan Nasabah***: evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah[12];
3. ***Efisiemsi:*** kemampuan nasabah dalam mengakses website untuk mencaru produk dan melaukan transaksi secara mudah dimanapun mereka berada[13];
4. ***Keamanan:***kemampuan bank dalam melindungi informasi personal yang di dapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang[14];
5. ***Manfaat:*** Suatu ukuran dimana pengguna teknologi percaya bahwa aplikasi yang digunakan tersebut memberikan manfaat bagi penggunanya[15].

---

[11]Yogi Yuliansyah, *Ianalisis Pengaruh layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada bank syariah mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta,* Skripsi, 2017. Hal. 4.

[12]*Ibid..*, Hal.5.

[13] Andika Febrianta & Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung,* Ijurnal e-Proceeding of Management, Vol. 3 No. 3, 2016, hal. 3

[14] Samsul Hadi & Novi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking,*Universitas Islam Indonesia, 2012.

[15] Dian Lusi Nofita sari, *Analisis pengaruh Manfaat, kemudahan Penggunaan Dan Resiko Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Di Surakarta: Studi Pada Mahasiswa IAIN Surakarta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,* 2017. Hal 21.

## H. DEFINISI OPERASIONAL

Secara operasional, penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari efesiensi, keamanan, dan manfaat pada layanan *mobile banking* terhadap kepuasaan nasabah di perbankan syariah, khususnya Bank BRI Syariah cabang Kediri. Efisiensi dari penggunaan *m-banking* bagi seorang nasabah yang meberikan kemudahan dalam memahami maupun mempersingkat waktu dalam bertransaksi. Keamanan yang dirasakan nasabah dalam penggunaan m-Banking yaitu tidak menyebarkan data-data pribadi nasabah kepada pihak lain tanpa persetujuan pemilik. Serta Manfaat yang rasakan nasabah dapat mempercepat pekerjaan dan memberikan fasilitas seperti fitur yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

## I. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Mengawal pada metode penuisan yang digunakan serta membuat acuan yang jelas dalam penulisan skripsi, maka perlu dibentuk sistematika yang jelas terdiri dari enam bab dengan uaraian sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang masalah yang diangkat, identifikasi masalah. perumusan masalah sebagai inyti masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

**BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini terdiri atas landasan teori yang menjadi asar dari penelitian dan terdapat penelitian terdahulu sebagai penguat, terdapat uraian fenomena

yang dijadikan dasar dalam perumusan hipotesisi. setelah itu diuraikan dan digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian dan disebutkan hipotesis yang akan diuji.

**BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang variabel penelitian dan Pada bab ini berisi tentang Pendekatan penelitian, populasi, sumber data, teknik pengumpulan data dan istrumen data, analisis data.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang deskripsi data yang diteliti dan pengujian hipotesis, hasil pengolahan data berupa angka maupun grafik yang telah dioleh menggunakan aplikasi SPSS maupun yang lainnya

**BAB V: PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang jawaban dari hasil pengujian di bab IV yang dijelaskan secara detail yang mempermudah pembaca untuk memahami.

**BAB VI: PENUTUP**

Sebagai akhir pembahasan dalam skripsi, bab ini akan menyampaikan kesimpulan dan kerbatasan dari hasil penelitian. dilanjutkan dengan saran