

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Indonesia mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun, bisa dibuktikan dengan data laju pertumbuhan penduduk yang ada di Badan Pusat Statistik yang mana Indonesia di antara tahun 2010 – 2016 mengalami pertumbuhan penduduk sebesar 1,36%.<sup>1</sup> Kenaikan jumlah penduduk ini menambah daftar kebutuhan masyarakat yang beragam, salah satunya dalam hal perekonomian. Kegiatan perekonomian yang dilakukan masyarakat tidak hanya membahas mengenai pemenuhan kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Salah satu kebutuhan masyarakat di bidang perekonomian yang berkaitan dengan lembaga keuangan. Lembaga ini dibutuhkan masyarakat sebagai lembaga yang mengatasi masalah di bidang keuangan yaitu tabungan ataupun pinjaman (kredit). Pada hakekatnya lembaga keuangan digunakan untuk menampung maupun membantu masyarakat dalam hal keuangan.

Jika pada tahun 1992 – 1998 hanya ada satu bank syariah, maka berdasarkan data statistik perbankan syariah yang dipublikasikan oleh Bank Indonesia jumlah Bank Syariah Per Oktober 2010 telah mencapai 34 unit yang terdiri atas 11 Bank Umum Syariah dan 23 Unit Usaha Syariah.

---

<sup>1</sup> Diakses melalui <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/20/1268/laju-pertumbuhan-penduduk-menurut-provinsi.html>, hari senin, tanggal 6 september 2020, pukul 11.00 WIB.

Selain itu, jumlah *Bank Pembiayaan Rakyat Syariah* (BPRS) telah mencapai 148 unit pada periode yang sama.<sup>2</sup> Pada Desember tahun 2000, aset perbankan syariah sebesar Rp. 1,8 triliun tumbuh menjadi lebih dari Rp. 545,39 triliun pada Juni 2020.<sup>3</sup>

Namun demikian, perkembangan besar yang dialami perbankan syariah di Indonesia itu tidak berarti sudah tidak menghadapi kendala serta tantangan lagi. Menurut Exsa, secara garis besar terdapat empat kendala yang dihadapi bank syariah di Indonesia yaitu kendala fiqih, kendala hukum, kendala sosialisasi dan kendala operasional. Kendala operasional salah satunya disebabkan oleh kurangnya *Sumber Daya Manusia* (SDM) dan keahlian sumber daya insani industri perbankan syariah. Faktor ini yang menyebabkan nasabah perbankan syariah seringkali pindah ke bank lain karena menganggap pelayanan perbankan syariah kurang profesional.<sup>4</sup>

Penerapan sistem perbankan konvensional dan syariah ini ditunjukkan kepada masyarakat agar masyarakat memilih sistem perbankan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Karena pada hakikatnya, sistem perbankan konvensional dan syariah itu berbeda, baik dari segi kegiatan operasional yang meliputi sistem pembagian keuntungan maupun dalam sumber hukum yang menjadi landasan bagi keduanya. Sumber hukum untuk perbankan konvensional didasarkan dengan hukum positif berupa UU sedangkan perbankan syariah didasarkan bukan hanya UU

---

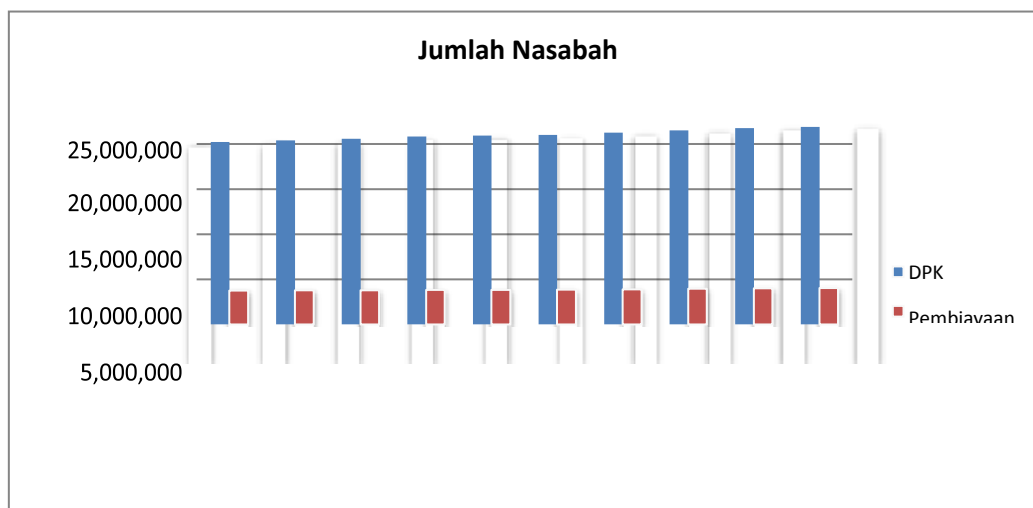
<sup>2</sup> Bank Indonesia, *Statistik Perbankan Syariah*, Oktober 2010, hal. 2.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Exsa, "*Kendala – Kendala Seputar Perbankan Syari'ah Di Indonesia*", artikel diakses pada tanggal 18 september 2020 dari <http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi-makalah-tentang/kendala-kendala-seputar-perbankan-syari'ah-di-indonesia>.

melainkan dasar syariah berupa Al-Qur'an, hadits, dan ijma'. Tetapi dari segi fungsi, fungsi kedua lembaga tersebut sama, yaitu sebagai lembaga penghubung pihak yang modalnya banyak dengan yang bermodal kurang. Berikut data perkembangan jumlah nasabah lembaga keuangan syariah:

**Gambar Grafik 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Nasabah BUS dan UUS**  
**Bulan Januari – Agustus 2019**



Sumber: Data Statistik Perbankan Syariah Bulan Oktober 2019.<sup>5</sup>

Berdasarkan grafik 1.1 tersebut, bahwasanya keberadaan bank syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya di tengah-tengah masyarakat semakin meningkat. Data perkembangan tersebut terus mengalami peningkatan yang signifikan, terutama digunakan masyarakat untuk hal pendanaan atau tabungan. Dapat disimpulkan jika bank syariah mampu dipercaya masyarakat untuk dapat mengelola dana yang

<sup>5</sup> Diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah--Oktober-2019.aspx>, hari Selasa, tanggal 28 September 2020.

disimpannya sesuai dengan standar operasionalnya. Bank Islam yang berdiri sejak 17 November 2008 resmi beroperasi.<sup>6</sup> Sama halnya dengan bank – bank syariah lainnya Bank Rakyat Indonesia Syariah sendiri memiliki fungsi sebagai lembaga keuangan intermediary (perantara) serta memiliki 3 kegiatan, yaitu penghimpun dana, penyaluran dana, dan jasa dan terimplementasi ke masing – masing produk.

Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah menyebutkan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.<sup>7</sup> Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Oleh karenanya, keberadaan Bank Syariah harus dipandang dalam konteks keseluruhan keberadaan masyarakat, serta nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat yang bersangkutan.

Dengan pertambahan kelembagaan perbankan yang meningkat, serta jumlah nasabah yang juga meningkat secara signifikan maka perbankan syariah terus berupaya mempertahankan bisnis keuangannya untuk memenangkan persaingan bisnis secara lebih kompeten agar nasabah yang ada di bank syariah dapat lebih memberikan kepercayaan keuangan di bank syariah masing- masing. Karena saat ini juga,

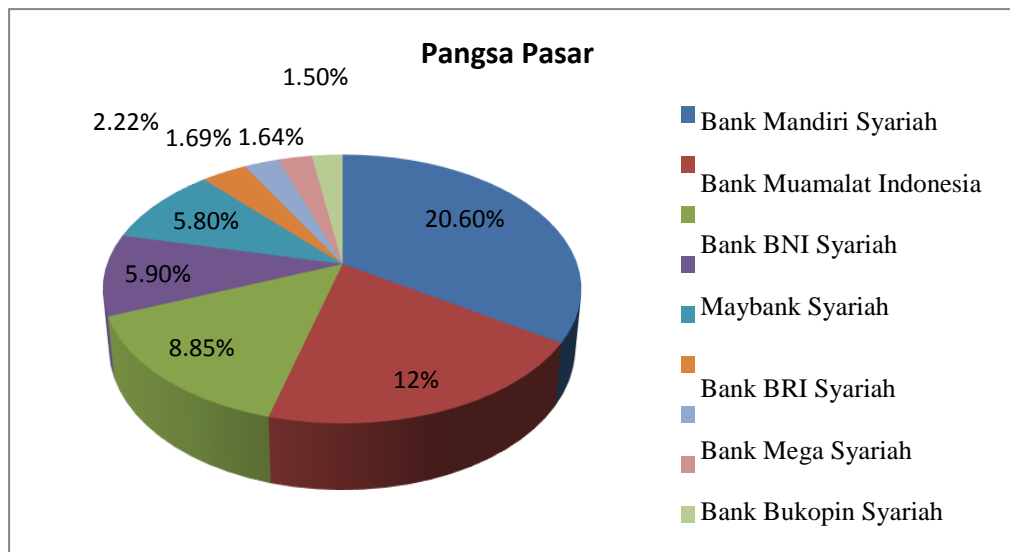
---

<sup>6</sup> Bank Rakyat Indonesia Syariah, *Profil Perusahaan*, dari <http://www.brisyariah.co.id>

<sup>7</sup> Republik Indonesia, 2008. Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 *tentang perbankan syariah*.

persaingan bisnis keuangan semakin meningkat guna memperebutkan posisi terbaik di pangsa pasar. Berikut persaingan bisnis keuangan antar bank syariah dilihat dari segi pangsa pasar:

**Gambar Diagram 1.2**  
**Pangsa Pasar Antar Bank Syariah di Indonesia**



Sumber: Diolah dari rekapan masing – masing annual report Bank Syariah Tahun 2018

Berdasarkan diagram 1.2 di atas, bahwasanya perebutan pangsa pasar tahun 2018 dimenangkan oleh Bank Mandiri Syariah dengan prosentase 20,60% yang kemudian disusul oleh Bank Rakyat Syariah Indonesia sebesar 2,22%. Perebutan pangsa pasar ini sebagai salah satu bukti bahwa antar bank syariah saling bersaing dalam bisnis keuangan dan hal ini menjadikan setiap bank syariah harus siap menghadapi tantangan. Keadaan ini mewajibkannya untuk lebih professional dalam memberikan pelayanan nasabah bukan hanya sekedar menjadikan nasabah sebagai nasabah tetapi sebagai hubungan kemitraan, serta mempertahankan nasabah agar tetap menjadi mitra kerjanya. Dalam hal ini, Bank Rakyat

Indonesia syariah dituntut mempertahankan bisnis keuangannya. Salah satu strategi yang diterapkan di Bank Rakyat Indonesia Syariah adalah dengan memberikan mutu pelayanan.

Industri perbankan syariah semakin menghadapi banyak tantangan akibat bergabungnya sejumlah institusi, kolaborasi inter-organisasi, pengembangan berbagai produk dan jasa, serta perbaikan mutu. Untuk merespon dengan efektif berbagai tantangan ini, penciptaan sistem yang memenuhi level “*quality*” yang sesuai dengan konsep syariah menjadi isu vital nyata yang menantang.<sup>8</sup> Selain itu, untuk memperoleh keunggulan daya saing dalam skala global, suatu perusahaan dituntut harus mampu menyajikan setiap proses yang lebih baik dalam rangka menghasilkan barang atau jasa yang mempunyai kualitas tinggi dengan harga yang wajar dan mampu bersaing. Jadi kunci utama untuk meningkatkan daya saing adalah melalui kualitas. Untuk itu perusahaan perlu lebih terfokus pada kualitas yang dalam hal ini disebut *Total Quality Management*.<sup>9</sup>

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani nasabah supaya nasabah mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.<sup>10</sup> Pelayanan nasabah meliputi berbagai aktivitas di seluruh area bisnis sejak penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan nasabah, mulai dari pemesanan, pemrosesan,

---

<sup>8</sup> Musari, khoirunnisa, “*TQM Pada Perbankan Syari’ah*”, artikel diakses pada 18 September 2020 dari [khoirunnisamusari.blogspot.com/search/label/TQM](http://khoirunnisamusari.blogspot.com/search/label/TQM).

<sup>9</sup> Danang wahyudi, *Analisis Hubungan Praktek TQM, Kinerja Bisnis dan Kepuasan Konsumen Pada Industry Manufaktur*, The 2<sup>nd</sup> National Conference UKWMS, Surabaya, 2008.

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1995), hal. 96.

hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen.<sup>11</sup>

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dalam menganalisis yang bersifat menyeluruh. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan nasabah. Maka, secara otomatis akan membuat nasabah merasa loyal dan mampu menarik nasabah baru sehingga dapat menjadikan suatu keuntungan besar bagi perusahaan.

Dalam hal ini, penulis menjadikan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo sebagai lokasi penelitian. Selain itu lokasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo ini dekat dengan lokasi perbelanjaan serta berada di sekitar alun-alun Kota Sidoarjo serta Masjid Besar Sidoarjo ditambah lagi lokasinya strategis dekat dengan jalan raya yang bisa dijangkau oleh kendaraan pribadi serta dekat dengan sekolah-sekolah dan tempat pengadilan agama. Jika dibandingkan dengan lokasi bank syariah lainnya letaknya berjauhan. Sehingga mempermudah untuk menarik nasabah.

---

<sup>11</sup> Djokosantoso Moeljono, *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 53.

Berikut perkembangan jumlah DPK di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah DPK dan Pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo Tahun 2016-2018**

(Dalam Jutaan Rupiah)

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah DPK</b>	<b>Jumlah Pembiayaan</b>
2016	119.977.182	22.333.578
2017	131.651.433	26.574.405
2018	134.677.470	28.565.933

Sumber : Data olahan dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Sidoarjo mengalami kenaikan dari tahun 2016 ke 2017 sebesar 11.674.251. Sedangkan dari tahun 2017 ke 2018 jumlah dana DPK juga mengalami kenaikan meskipun jumlahnya tidak sebesar kenaikan di tahun sebelumnya yaitu 3.026.037. Hal ini dipengaruhi dengan adanya peningkatan pangsa pasar yang tidak signifikan di tahun 2018, yaitu sebesar 12% berbeda dengan tahun sebelumnya 22%. Dibandingkan dengan jumlah nasabah pembiayaan, nasabah DPK berjumlah lebih banyak dibandingkan nasabah pembiayaan. Hal ini menjadi gambaran bahwasanya Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo lebih diberikan kepercayaan nasabah dalam hal pendanaan.

Dengan jumlah nasabah yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai, pelayanan menjadi kunci utama kepuasan nasabah. Maka dari itu, Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo melakukan



survey tingkat kepuasan nasabah yang dinilai ialah mampu melakukan pemenuhan kebutuhan layanan keuangan prinsip syariah dan kepuasan pelanggan. Berikut survey tingkat kepuasan nasabah.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat**  
**Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo**  
**Tahun 2019**

CCSI 2018	Skala			
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
<i>People</i>	0,09%	2,21%	77,27%	20,43%
<i>Tangible</i>	0,16%	9,35%	80,61%	9,88%
Nilai Kepuasan Nasabah : 95,40%				

Sumber : Data Olahan dari Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, bahwasanya Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo dalam memberikan pelayanan kepada nasabah telah memberikan nilai kepuasan dalam standar puas yang lebih besar daripada ketidakpuasan. Keberhasilan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo untuk mencapai kepuasan nasabah telah terbukti dengan hasil tersebut sehingga nasabah yang ada di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo seharusnya dipertahankan untuk menjadi nasabah yang loyal. Hal inilah yang menjadikan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo semakin mengembangkan jasa keuangannya sebagai bentuk perwujudan peningkatan layanan masyarakat. Diharapkan dengan adanya kelembagaan yang dekat dengan masyarakat mempermudah memberikan pelayanan.

Dalam perspektif *Total Quality Management*, kualitas dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga proses, lingkungan, dan manusia.<sup>12</sup> *Total Quality Management* dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan nasabah. Dengan demikian *Total Quality Management* berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, para nasabah (*customers*) di lingkungan perusahaan (*corporate environment*).<sup>13</sup>

Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini karena cukup penting untuk mengetahui tentang “Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini guna menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi *Total Quality Management* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo?

---

<sup>12</sup> Tjiptono, *Manajemen Jasa.....*, hal. 51.

<sup>13</sup> Vicent Gasperz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2005), hal. 7.

2. Bagaimana mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo?
3. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo?

### **C. Tujuan Penulisan**

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan diadakan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan dan menjelaskan implementasi *Total Quality Management* di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.
2. Mendeskripsikan dan menjelaskan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.
3. Mendeskripsikan dan menjelaskan faktor pendukung dan penghambat implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.

### **D. Batasan Masalah**

Penelitian ini berisi tentang *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor cabang Sidoarjo. Penelitian ini terbatas pada implementasi *Total*

*Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo setelah mendapatkan apresiasi dari nasabah yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Pada hasil penelitian ini dilandasi dari penelitian terdahulu dan juga teori yang sudah dibaca oleh penulis. Sehingga penulis dapat melakukan penelitian sesuai dengan batasan masalah yang sudah dibuat.

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

Manfaat penelitian adalah untuk mengetahui *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo dan manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa aspek :

##### 1. Secara Teoritis

Sebagai sumbangsih pemikiran dibidang ilmu perbankan, terlebih dalam hal mutu pelayanan nasabah. Sehingga dapat menambah literatur mengenai mutu pelayanan nasabah dalam lingkup pemerintahan maupun akademisi.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Pihak Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan atau evaluasi pada mutu pelayanan nasabah,

sehingga dapat membantu perbankan mencapai tujuan dan mewujudkan pelayanan yang baik.

b. Bagi Akademik

Untuk memperkaya khasanah perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung dan sebagai sarana dalam memahami pengetahuan teoritis yang telah dipelajari dan dapat memberikan bukti secara empiris.

c. Bagi Peneliti

Sebagai sumber informasi bagi penelitian – penelitian yang akan datang, serta sebagai bahan referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan mutu pelayanan nasabah di perbankan.

## **F. Penegasan Istilah**

### 1. Definisi Konseptual

a. Implementasi

Implementasi adalah sebagai penerapan atau operasionalisasi suatu aktivitas guna mencapai suatu tujuan atau sasaran.<sup>14</sup>

b. *Total Quality Management*

*Total Quality Management* adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya

---

<sup>14</sup> Arinda Firdianti, *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*, (Yogyakarta: CV. Gre Publishing, 2018), hal.19

saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.<sup>15</sup>

c. Upaya

Upaya adalah usaha atau ikhtiar yang dilakukan oleh seseorang.<sup>16</sup>

d. Meningkatkan

Meningkatkan adalah menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya).<sup>17</sup>

e. Mutu

Mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.<sup>18</sup>

f. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan nasabah.<sup>19</sup>

g. Nasabah

Nasabah adalah orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputar melalui bank.<sup>20</sup>

---

<sup>15</sup> Juharni, *Manajemen Mutu Terpadu/Total Quality Management*, (Makassar: CV. Sah Media, 2017), hal. 8.

<sup>16</sup> Abduh zulfidar Akaha, *Belajar Dari Akhlaq Ustadz Salafi*, (Jakarta: Al – Kautsar, 2008), hal. 20.

<sup>17</sup> Kamus Bahasa Indonesia.

<sup>18</sup> Ibid., Kamus Bahasa Indonesia.

<sup>19</sup> <https://www.doctio.id>

<sup>20</sup> Soegoeng Wahyoedi Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), hal. 23.

## 2. Definisi Operasional

Penegasan secara operasional dari penelitian skripsi ini dengan judul “Implementasi *Total Quality Management* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo” adalah suatu penelitian untuk memperoleh meningkatkan mutu kualitas pelayanan terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Mulai dari implementasi *Total Quality Management*, mutu pelayanan nasabah, faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Sidoarjo.

## G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penyusunan laporan penelitian kualitatif dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu :

**Bagian awal** : Bagian awal, terdiri dari: halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

**Bab I**           Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.

- Bab II** Kajian Pustaka, terdiri dari: atas landasan teoritis (mengenai pengertian *Total Quality Mangement*, pelayanan nasabah, faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah), penelitian terdahulu, kerangka konseptual.
- Bab III** Metode Penelitian, terdiri: atas pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
- Bab IV** Hasil Penelitian, terdiri: atas paparan data, dan temuan penelitian.
- Bab V** Pembahasan, terdiri: Hasil penelitian (analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu, dan teori yang ada).
- Bab VI** Penutup, terdiri: kesimpulan dan saran atau rekomendasi. Bagian akhir, terdiri atas daftar pustaka, lampiran – lampiran, surat penytaan keaslian tulis, dan daftar riwayat hidup.