

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan zaman dan teknologi pada era globalisasi saat ini, persaingan usaha yang begitu ketat mengharuskan pemilik usaha untuk bersaing semaksimal mungkin dengan para pesaing yang berada pada lokasi terdekat untuk mempertahankan perkembangan usahanya. Kualitas dalam pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan. Kualitas pelayanan memiliki sedikit pengaruh terhadap kepuasan seorang pelanggan karena kepuasan pelanggan ini juga berpengaruh terhadap loyalitas, komitmen dan keinginan untuk tidak memilih merek atau produk lainnya. Suatu usaha dapat dikatakan bekerja lebih baik dan unggul dibandingkan pesaingnya karena kualitas serta mutu yang diberikan dalam hal pelayanan tersebut dapat dikatakan sudah memenuhi tingkat kepuasan dan harapan dari konsumen. Komponen kualitas pelayanan dapat diukur dan dinilai melalui perumusan strategi yang mempengaruhi kepentingan pelanggan. Menurut Feigenbaum kualitas yaitu merupakan kepuasan pelanggan yang mencakup pada keseluruhan (*ful customer satisfaction*). Suatu produk dapat disebut berkualitas apabila produk tersebut dapat memberikan kepuasan secara keseluruhan kepada pelanggan.¹

Riset menunjukkan bahwa 60 sampai 70% seorang pelanggan telah mengalami kekecewaan dalam menjalankan kegiatan yang berhubungan

¹ Obe Tridasuki Ponangsera, "Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Melalui Metode Importance Performance Analysis" (Studi Empiris Pada Pelanggan PT. Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Yogyakarta), *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 22 No. 2 2013, hal. 4

dengan bisnis karena mereka tidak merasa adanya penghargaan antar sesama pelaku bisnis dengan kegiatan pembelian produk dan merasa tidak nyaman, tidak sesuai dengan ekspektasi dan harapan mereka sebelumnya.² Maka dari itu kita perlu menerapkan strategi pelayanan yang lebih maksimal dengan menggunakan lima elemen kualitas pelayanan, yang meliputi: Bukti fisik/langsung (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati. Dengan begitu diharapkan mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas dengan pelanggan yang dapat meningkatkan penjualan dan pembelian secara berkelanjutan terhadap suatu produk maupun jasa yang kita miliki.

Selain pentingnya menerapkan strategi pelayanan yang maksimal, dalam menjalankan bisnis harus sesuai dengan aturan-aturan dan etika yang ada. Etika memiliki berbagai arti atau makna berbeda. Salah satu maknanya yaitu prinsip tingkah laku atau perbuatan yang mengatur individu atau kelompok.³ Banyak pelaku bisnis yang saat ini melakukan tindakan curang dan memakan uang riba dalam bersaing. Maka dari itu dalam menjalankan bisnis perlu adanya etika. Karena penerapan etika ini memiliki pengaruh penting terhadap kehidupan sosial bermasyarakat yang dijunjung tinggi dalam memperlakukan satu sama lain guna terciptanya kebahagiaan, keadilan, ketentraman dan menghindari dari hal-hal yang buruk yang menyebabkan kecurangan serta ketidakadilan termasuk dalam tindakan berbisnis. Ketentuan-ketentuan dan etika dalam Islam terhadap kehidupan manusia telah diatur sedemikian rupa. Semua ketentuan tersebut tidak lain dan tidak bukan untuk

² Harnoto, "Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, No. 36/ Th. XXI/ April 2014

³ Ricard T De George, *Bussines Etnics*, (New Jersey, Prentice Hall: Englewoods Cliffs, 1986), hal 18

memberikan jalan yang baik untuk kelangsungan kehidupan manusia dalam mendapatkan suatu kemuliaan. Dalam proses mendapatkan kemuliaan, tentunya harus dilakukan dengan cara menuju jalan kebenaran yaitu menuju kepada ridho Allah Swt. Kemuliaan seorang muslim dapat didapatkan dengan cara pengorientasian seberapa tinggi keimanan seseorang. Pemenuhan ekonomi adalah suatu bentuk dari bagian perilaku bagi orang muslim dalam pemenuhan tanggung jawabnya kepada Allah Swt. Dengan begitu seorang muslim akan istiqomah dalam pemenuhan setiap aktivitas atau pekerjaan yang menyangkut ekonomi atau materi.⁴

Dengan adanya perkembangan dalam globalisasi, sudah banyak tenaga kerja yang kemampuannya tidak diragukan terutama pada dunia bisnis dengan etika dan moral sehingga diharapkan mampu melayani dengan baik. Seperti kemampuan, emosional dan perkembangan manusia sejalan dengan usia sehingga mempengaruhi mereka dalam menyikapi isu-isu moral yang mengelilingi ruang lingkup dan berpengaruh pada kehidupan. Banyak riset psikologi menyatakan bahwa pandangan seseorang kurang lebih tumbuh seperti itu. Psikolog Lawrence Kohlberg.⁵ Dapat didefinisikan bahwa moralitas adalah pedoman seseorang atau golongan terhadap perbuatan benar dan salah.⁶ Etika bisnis perlu pembenahan karena berpengaruh besar terhadap kegiatan yang menyangkut perdagangan dunia agar perekonomian dunia dapat tertata dengan baik. Etika seharusnya diterapkan pada bisnis dengan menunjukkan pertimbangan etika konsisten tertuju pada usaha dan bisnis

⁴ Hafidz Abdurrahman, *Muqaddimah Sistem Ekonomi Islam*, (Bogor: cet 1, Al Azhar, 2010), hal. 14-15

⁵ William H. Shaw, *Bussines Ethics*, (CA: Wads Worth, 1991), hal. 32

⁶ Redi Panuju, *Etika Bisnis*, (Jakarta: PT. Grasindo, 1995), hal. 67

terkhusus mencari keuntungan.⁷ Tindakan-tindakan yang tidak pantas dan merugikan banyak pihak saat ini marak dilakukan dengan berbagai cara guna mencapai suatu keinginan dan tujuan. Pengusaha-pengusaha tersebut yang ikut andil dalam kegiatan bisnis yang menjadi tokoh utama penggerak ekonomi di dunia berubah menjadi binatang ekonomi yang melakukan perbuatan-perbuatan tidak adil dan tercela. Perbuatan tersebut, semakin hari nampaknya semakin tidak terkontrol dan semakin bertubuh menjadi kebiasaan dalam berbisnis. Meningkatnya tindakan tercela ini seperti ingkar janji, peningkatan harga barang dan bahan baku yang secara tidak langsung mempengaruhi perekonomian masyarakat dan merugikan banyak pihak. Akan tetapi pelaku tersebut tidak memikirkan kepentingan umum melainkan mengambil keuntungan sendiri sebesar-besarnya. Sumber daya alam maupun manusia yang menjadi pokok utama berjalannya bisnis dan perekonomian tidak diperhatikan sama sekali, contohnya seperti tindak kecurangan dalam berdagang dan tidak memperhatikan perusahaan lain yang menerapkan etika di dalamnya. Etika dalam bisnis merupakan suatu bentuk aturan yang bersifat tidak ada pengikatan dalam setiap aturannya, karena bentuknya bukan hukum. Akan tetapi perlu digaris bawahi bahwasanya dalam menjalankan etika bisnis ada beberapa hal yang dilarang atau tidak boleh dilakukan dalam kegiatan bisnis. Batasan tersebut ada karena dalam dunia usaha memiliki elemen-elemen yang mencakup aturan-aturan etika bisnis. Fungsi dari adanya suatu bisnis dijalankan karena terpenuhinya kebutuhan masyarakat bergantung pada keberadaan suatu usaha. Keberadaan suatu bisnis tentu harus mengikuti aturan dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Karena bisnis bukan hanya

⁷ A.Sony Keraf, *Bisakah Bisnis Berjalan Tanpa Moralitas*, Basic, No 05-06, tahun ke 46 Mei-Juni, 1997, hal. 52-53

sebagai pemasok, pendistribusi barang, pembeli, pemakai produk dan lainnya. Dalam hubungan langsung maupun hubungan tidak langsung, etika bisnis dan masyarakat tidak dapat berjalan sendiri karena keduanya memiliki hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Kedua hal ini akan menciptakan etika-etika dan terbawa secara tidak langsung dalam kegiatan bisnisnya.⁸

Sistem kapitalisme pada tahun 90-an dianggap sebagai suatu sistem ekonomi yang sah karena pada saat itu sistem ekonomi sosialis dan sistem ekonomi komunisme sedang mengalami kehancuran. Akan tetapi semakin berjalannya waktu, sistem kapitalis yang dianggap sistem paling sah menjadi sistem yang mengakibatkan dampak yang lebih buruk dengan menciptakan kemiskinan dimana-mana dan jumlah Negara yang ekonominya masih bertahan semakin berkurang. Negara yang kaya akan semakin kaya, Negara yang miskin akan semakin tumbuh miskin. Dapat dikatakan sistem kapitalisme tidak mampu dan gagal meningkatkan sistem ekonomi secara stabil terutama pada Negara-negara yang masih dalam status berkembang. Menurut Joseph E. Stiglitz, kegagalan perekonomian di Amerika pada tahun 90-an tersebut diduga penyebabnya karena adanya berbagai bentuk keserakahan dari sistem kapitalisme tersebut. Sistem ekonomi memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing yang menyebabkan berbagai kegagalan dalam pengendaliannya sehingga hal tersebut mempengaruhi suatu keberhasilan dalam upaya peningkatan sistem ekonomi secara menyeluruh.⁹

Kejayaan umat muslim pertama kali muncul pada saat zaman Rasulullah SAW dengan para sahabatnya. Negara muslim di seluruh dunia

⁸ Nihayatul Masykuroh, *Etika Bisnis Islam*, (Banten: Media Karya Publishing, 2020) hal. 58

⁹ Stanislav Andreski, Max Weber, *Kapitalisme, Birokrasi, dan Agama* terj. Hartono,

(Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya, 1989) hal.105

mulai mengalami kemiskinan setelahnya. Dari munculnya kemiskinan yang dialami Negara muslim tersebut menyadarkan bahwasanya dalam kegiatan sehari-hari perlu adanya perubahan dalam menjalani syariah Islam dan bentuk pola pikir masyarakat serta perubahan sistem ekonomi yang awalnya kapitalis perlu diubah menjadi sistem ekonomi syariah. Kapitalisme mengakui manusia tidak dapat bebas karena terbatas akan kebebasan orang lain. Maka hal ini menyebabkan peningkatan persaingan dari pelaku usaha agar dapat tersingkirkan dari pasar.¹⁰ Kapitalis memperburuk perekonomian dunia karena kedudukan paling tinggi dikuasai oleh pemilik modal yakni pada perusahaan adalah pemegang saham.¹¹ Kapitalisme dapat menurunkan nilai kemanusiaan karena kemerosotan para buruh yang menyebabkan setara dengan barang komoditi.¹² Dalam kegiatan perekonomian yang menyangkut bisnis, tentu saja membutuhkan penerapan etika bisnis di dalamnya. Nilai etika menurut Islam memiliki penempatan yang paling tinggi. Dalam setiap kehidupan manusia, perilaku moral dan etika bersangkutan dengan adanya Islam di muka bumi. Dalam prinsip dasar sistem ekonomi, manusia memiliki kebebasan dalam mengoptimalkan kemampuan dan potensi yang dimiliki berdasarkan pada nilai tauhid.¹³ Kata lain atau istilah dari etika yang paling dekat dalam Islam adalah akhlak. Dapat diartikan bahwasanya etika dalam Islam dapat mencerminkan suatu kekurangan dan kelebihan lebih terlihat daripada kebaikannya maka dari itu timbul suatu pemikiran baru yaitu sistem ekonomi yang tumbuh dari masyarakat dan Negara-negara muslim di dunia yang disebut sebagai sistem

¹⁰ Muhadi Sugiono, *Adam Smith dan Sistem Moral Kapitalisme: Tanggapan Atas Sony Keraf*, dalam *Jurnal Prisma*, Vol. 2, Februari, 1996

¹¹ Dumairy, *Perekonomian Indonesia*, (Erlangga: Jakarta, 1996), hal. 68

¹² Franz Maqnis Suseno, *Pemikiran Karl Marx: Dari Sosialisme Utopis Keperselisihan Revisionisme*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 32

¹³ Taqiyuddin An-nabbani, *Sistem Ekonomi Islam*, (cet-1, Al-Azhar Press: Bogor, 2009).

ekonomi syariah. Perwujudan sistem ekonomi didasarkan pada Al-quran dan Hadist sesuai dengan kepercayaan umat muslim telah dilakukan oleh berbagai Negara yang mayoritas memeluk agama Islam, yaitu tidak lain dan bukan adalah sistem ekonomi syariah yang meningkatkan taraf ekonomi dan kehidupan umat muslim di Arab. Dari pemikiran yang telah didasarkan pada Alquran dan Hadist, sekarang ini sudah mulai dilakukan pengembangan Ekonomi Syariah dan Sistem Ekonomi Syariah di banyak Negara pemeluk agama Islam termasuk di Negara Indonesia.¹⁴

Paradigma atau pandangan Islam terwujud melalui pemikiran Ekonomi Syariah dan Sistem Ekonomi Syariah. Terciptanya perkembangan ekonomi Syariah dan Sistem Ekonomi Syariah tidak untuk bersaing dengan sistem sebelumnya yaitu sistem ekonomi kapitalis atau sistem ekonomi sosialis, namun lebih ditujukan untuk menggali sistem ekonomi yang kemungkinan memiliki kelebihan-kelebihan untuk menutupi kekurangan-kekurangan dari sistem ekonomi yang telah ada sebelum sistem ekonomi syariah. Ekonomi sangat mempengaruhi setiap aspek dalam kehidupan masyarakat pemeluk agama Islam. Ada beberapa Negara timur yang tidak identik menggunakan praktik sistem ekonomi Islam sebagai suatu dasar negaranya. Dalam kehidupan sehari-hari, sistem ekonomi Islam dapat dipraktekkan oleh masyarakat manapun dengan perilaku yang didasarkan melalui Al-quran dan Hadist. Hal ini lebih tertuju pada pembentukan perilaku untuk membangun dan member pengertian kepada masyarakat dengan mengedepankan perilaku sesuai dengan sumber dari Islam.¹⁵ Sementara saat ini, sistem ekonomi Islam sedang diusahakan agar lebih actual menjadi penyokong perekonomian

¹⁴ Nihayatul Masykuroh, *Etika Bisnis Islam*, (Banten:Media Karya Publishing, 2020) hal. 66

¹⁵ *Ibid.*, hal 66

Negara dengan memberikan kontribusi positif bagi percepatan pertumbuhan ekonomi Indonesia.¹⁶

Penelitian ini dilakukan dengan alasan untuk meneliti sejauh mana strategi pelayanan yang dilakukan oleh UMKM Mebel Lancar Jaya Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk menjamin kemajuan bisnis yang sedang dijalankan pada saat ini.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian berjudul “ **Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Etika Bisnis Islam Di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan indikator-indikator permasalahan pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana bukti fisik pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam?
2. Bagaimana keandalan pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam?
3. Bagaimana daya tanggap pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam?

¹⁶ Syamsudin, *Perbandingan Perhitungan Akuntansi Antara Bank Bagi Hasil dengan Bank Konvensional, dalam Jurnal Akademika*, Puslitbang Surakarta, Edisi No. 02 Tahun XI/1993, hal. 35

4. Bagaimana jaminan pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam?
5. Bagaimana empati pelayanan UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bukti fisik pelayanan di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam.
2. Mengetahui keandalan pelayanan di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam.
3. Mengetahui daya tanggap pelayanan di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam.
4. Mengetahui jaminan pelayanan di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam.
5. Mengetahui empati pelayanan di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada supaya tidak melebar pada permasalahannya, maka penelitian ini memfokuskan pada Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung. Dengan adanya batasan masalah diharapkan tidak ada bahasan yang keluar dari konteks pembahasan mengenai strategi pelayanan yang dilakukan UMKM Mebel Lancar Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran pada mata kuliah Ekonomi yang khususnya terkait pelayanan oleh suatu badan usaha dan bisnis. Penelitian dapat memberikan informasi dan wawasan kepada para pembaca mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan bagi pelaku usaha terkait dengan pentingnya strategi pelayanan, dan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi lembaga untuk pengambilan keputusan lembaga usaha tersebut.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi perbendaharaan perpustakaan FEBI UIN SATU Tulungagung.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi atau acuan bahan rujukan bagi penulis selanjutnya untuk mengkaji bidang yang sama dengan variabel dan objek yang berbeda.

F. Penegasan Istilah

Agar terhindar dari kesalahan pemahaman, penyusun dapat menjelaskan pemahaman istilah sebagai berikut:

1. penegasan konseptual
 - a. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan adalah bentuk mencapai tujuan melalui jasa berupa sikap dan perilaku, kecepatan penanganan dan hubungan baik yang mempengaruhi suatu tingkat kepuasan seorang pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh pelaku bisnis dalam memenuhi harapan pelanggan tidak semudah yang dibayangkan karena harus mengetahui apa saja keinginan pelanggan. Selain itu dampak lain yang timbul adalah adanya beberapa kendala dalam pelayanan seperti kendala dari dalam perusahaan ataupun luar perusahaan. Seorang pelaku usaha atau bisnis perlu memperhatikan dengan teliti faktor apa saja yang dapat mendukung pelayanan secara optimal untuk memuaskan pelanggan.¹⁷

- b. Kepuasan pelanggan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan puas, senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 6

membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.¹⁸

c. Etika bisnis Islam

Etika bisnis adalah pengetahuan tentang tata cara yang sempurna dalam pengaturan pengelolaan yang mengarah pada norma dan moralitas yang berlaku secara menyeluruh yang berlaku secara ekonomi dan social. Kepentingan budaya masyarakat dan fenomena sosial sangat perlu diperhatikan oleh seorang pelaku bisnis guna mencapai setiap tujuan. Empat prinsip dalam etika bisnis dari Rasulullah SAW diterapkan pada etika bisnis dalam Islam yaitu pada bidang perniagaan atau perdagangan yakni: siddiq (dapat dipercaya), amanah (menepati janji), fatanah (punya wawasan luas), dan tabligh (berkomunikasi).¹⁹

d. Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah suatu bentuk usaha yang memiliki ruang lingkup kegiatan jual beli, perniagaan atau perdagangan dengan memiliki berbagai karakteristik yang berbeda-beda yang produktifitasnya dimiliki oleh perorangan di dalamnya.²⁰

2. Penegasan Secara Operasional

Penegasan secara operasional bahwa yang dimaksud strategi pemasaran dalam meningkatkan daya saing UMKM pada usaha Mebel Lancar Jaya Tulungagung adalah bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan dari

¹⁸ Meithiana Indrasari, "*Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*", (Surabaya: Unitomo Press, 2019, hal. 82

¹⁹ Budi Prihatminingtyas, "*Etika Bisnis Suatu Pendekatan dan Aplikasi Terhadap Stakeholders*", (Malang: CV IRDH, 2019), hal. 07

²⁰ Kurnia Cahya Lestari dan Arni Muarifah Amri, "*Sistem Informasi Akuntansi (Beserta Contoh Penerapan Sederhana dalam UMKM)*", (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 40

produk Mebel Lancar Jaya Tulungagung sehingga usaha ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan guna memajukan usaha tersebut.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan proposal penelitian ini, penulis menggunakan acuan penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Penulisan proposal skripsi ini berisi tentang keseluruhan penelitian dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Pada bagian awal berisikan halaman judul, sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini berisikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, terdiri dari: latar belakang masalah yang berisikan penjelasan mengenai yang diteliti dan memaparkan identifikasi tentang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan penegasan istilah.

BAB II Kajian Pustaka terdiri dari: landasan teoritis, yang berisikan penjelasan mengenai metode penelitian dan hasil penelitian yang dilakukan terdahulu untuk dijadikan acuan pembuatan proposal skripsi. Kajian teoritis ini menjelaskan teori yang akan diteliti. Kerangka konseptual menggambarkan bentuk terhadap gejala atau permasalahan yang terjadi.

BAB III Metode Penelitian, terdiri dari: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, terdiri dari: paparan data dan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan, Terdiri dari: analisis hasil temuan melalui teori, penelitian terdahulu dan teori yang ada.

BAB VI Kesimpulan, terdiri dari: kesimpulan dan saran atau rekomendasi.