

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sudah banyak penelitian yang melakukan intervensi perkembangan teknologi informasi, bagi dunia bisnis atau di instansi memudahkan berbagai transaksi. perdagangan bisa dilakukan dengan cepat, efisien dan mudah dengan *cyberspace* melalui *electronic transaction*.¹ Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik dipasar domestic maupun internasional. bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan yang kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan usaha.²

UU No 21 Tahun 2008, bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan tau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³ Bank umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan Bank syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Bank Syariah mencakup

¹ Aditya Wardhana (*Mahasiswa Fakultas komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*) *Pengaruh kualitas layanan Mobile banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan nasabah di Indonesia.* Jurnal hal. 273.

² Melfi Adelia. *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada bank BNI Syariah KCP Rajabasa)* Skripsi hal. 1.

³ Eka Diah Saputri. *Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung)* Skripsi hal. 1.

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.⁴

Perkembangan teknologi informasi di era modern ini sangat pesat dan jangkauannya luas. perkembangan teknologi informasi meliputi infrastruktur teknologi informasi seperti penyimpanan data, perangkat keras, perangkat lunak dan teknologi informasi, dengan perkembangan ini memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. dengan adanya teknologi informasi kebutuhan informasi dunia bisnis secara cepat, tepat, relevan dan akurat.⁵

Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian, bagi dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet merupakan kesempatan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada para nasabahnya. tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan transaksi tetapi kemudahan bagi nasabah melakukan bertransaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabah untuk datang mengantri di bank. kemudahan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan yaitu mobile banking.⁶

Saat ini, instansi perbankan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi yang setiap waktu selalu ada perkembangan yang baru. dalam layanan perbankan

⁴ *Ibid* hal. 2.

⁵ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat kepuasan nasabah terhadap Kualitas Layanan perbankan Syariah di Yogyakarta," (Jurnal Bisnis dan Manajemen, no. 6, 2016), hal. 152.

⁶ Imam Sugih Rahayu (Mahasiswa Perbankan Syariah STIA Alma Ata Yogyakarta) *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri cabang Yogyakarta)*, hal. 138.

telah meluncurkan media layanan transaksi yang berbasis teknologi yaitu *mobile banking*. layanan mobile banking bisa digunakan melalui perangkat pada handphone atau *Personal Data Assistant* (PDA) untuk membuka kesempatan terhadap pengguna dalam melakukan transaksi guna mencapai kepuasan nasabah. Dengan munculnya alat yang diciptakan oleh perbankan seperti layanan mobile banking untuk mempermudah layanan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank.⁷

Mobile Banking ialah merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. layanan mobile banking ini dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat di unduh dan di instal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.⁸

Bertransaksi via mobile banking sudah menjadi trend dan gaya hidup di Asia Pasifik. masyarakat sudah beralih ke perangkat mobile untuk memenuhi kebutuhan perbankan mereka. trend ini bahkan terjadi mulai dari negara maju hingga negara berkembang. Studi yang dilakukan KPMG September 2015 mengatakan bahwa potensi pengguna mobile banking di Asia Pasifik akan meningkat menjadi 1,8 Milyar pengguna pada tahun 2019, dan regional asia

⁷ Windarti, G.A.O (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2(1), hal. 1-20.

⁸ Kasmir, "Manajemen Perbankan". (Cet.2; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hal.

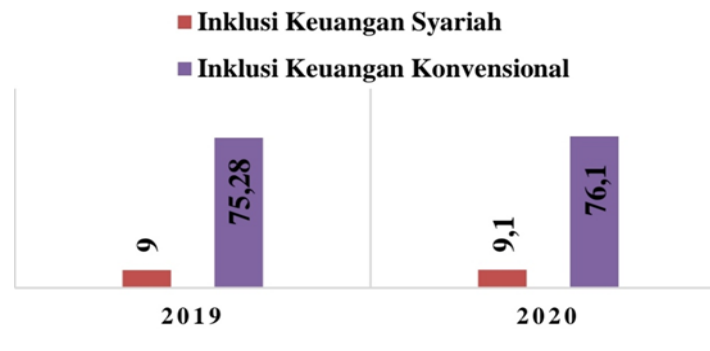
tenggara akan menjadi pelopor utama trend ini.⁹ Jika dilihat dari aktivitas financial yang dilakukan, layanan Mobile banking lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. bahkan jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yang masih belum percaya akan transaksi menggunakan mobile banking. selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan mobile banking.¹⁰

Otoritas Jasa Keuangan mencatat tingkat inklusi keuangan syariah pada tahun 2020 baru berkisar 9,1 persen sedangkan inklusi keuangan konvensional telah mencapai 76,10 persen. Rendahnya tingkat inklusi keuangan bank syariah di Indonesia dari pada tingkat inklusi keuangan konvensional mengindikasikan bahwa masih banyaknya masyarakat Indonesia mengakses layanan perbankan konvensional dari pada bank syariah.

⁹ Dede Sri sudaryanti dkk (Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas silinwangi) *Analisa pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan yang Tercatat di Bursa efek indonesia*. jurnal hal. 97.

¹⁰ Rian Maulana dkk, “Pengaruh penggunaan mobile banking terhadap Minat Nasabah Bertransaksi menggunakan Technology Acceptance Model”, (volume 2, Nomor 2, Oktober 2018), hal. 23.

Tabel 1
Tingkat Inklusi keuangan Syariah dan Konvensional di Indonesia



Sumber: (jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 2021)

Berdasarkan dari data empiris diatas, permasalahan terkait layanan perbankan digital tersebut merujuk pada perilaku kemudahan, manfaat, risiko dan minat menggunakan mobile banking, yaitu masih rendahnya penggunaan mobile banking oleh nasabah perbankan syariah.¹¹

Persaingan pada lembaga keuangan sangat ketat dalam memperoleh nasabah selain itu menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional, perubahan teknologi informasi yang sangat cepat telah mendorong lembaga keuangan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. era persaingan bisnis yang begitu kuat menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing akan tetapi bukanlah sebuah perkara yang mudah,

¹¹ Heni Sukmawati dan Joni. *Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile banking Perbankan Syariah: Eksistensi Technology Acceptance Modal*. Jurnal Ilmiah Ekonomi islam, 7 (03).2021. hal. 1-2.

agar bertahan diperlukan pengelolaan manajemen yang bagus agar kinerja perusahaan bisa maksimal.¹²

Kunci kepuasan nasabah bisa di ukur dengan kualitas layanan. jika nasabah atau pelanggan tidak puas maka kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, bila kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Bila nasabah akan lebih puas dan senang, maka kinerja melebihi ekspektasi nasabah atau pelanggan.¹³

Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Menurut Amijaya Kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi tinggi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat kemanfaatan teknologi informasi. Menurut Jugiyanto Manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Menurut Sciffman dan Kanuk mendefinisikan resiko sebagai ketidakpastian yang dihadapi oleh konsumen ketika mereka tidak dapat meramalkan dampak dari keputusan pembelian mereka.¹⁴

Suryabrata mengatakan minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada suatu objek atau menyenangkan suatu objek. minat digambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan, adanya niat atau minat

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta:Kencana. 2005), hal. 59.

¹³ Aditya Wardhana (*Mahasiswa Fakultas komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*) *Pengaruh kualitas layanan Mobile banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan nasabah di Indonesia*. Jurnal hal. 274.

¹⁴ Riyadi, Imam Suyadi, Moch Suhir. *Pengaruh Persepsi Risiko, Kemudahan dan Manfaat Terhadap Keputusan pembelian Secara Online* (Surve terhadap pengguna Situs Website www.Kaskus.co.id) Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 8 No. 1 Februari 2014| hal. 4.

untuk melakukan suatu tindakan akan menentukan apakah keinginan tersebut akhirnya akan dilakukan. Sedangkan, Nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan.¹⁵

Dalam perkembangan teknologi ini pihak perbankan melakukan tujuan agar organisasinya berjalan dengan baik dan meningkatkan prestasi kerjanya. karena ingin mewujudkan pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah dalam bentuk mobile banking. dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang ke instansi atau ke kantor bank. sudah banyak penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* di media-media elektronik maupun menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat pembuatan rekening tabungan. dalam melakukan transaksi keuangan banyak yang belum menggunakan layanan mobile banking. hal ini disebabkan terdapat berbagai kendala seperti kurangnya wawasan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang menyukai bertransaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri. Dalam dunia pendidikan, bagi mahasiswa, kemudahan dalam memakai aplikasi ini biasanya dimanfaatkan untuk pembayaran biaya pendidikan secara daring. fenomena ini kerjasama yang

¹⁵ Anisa Fitri Iriani (*Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Palopo*) yang berjudul *Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo*. jurnal hal. 101.

dilakukan di perguruan tinggi dengan perbankan dalam pemberian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang berfilitas layaknya ATM semakin meningkat.¹⁶

alasan penelitian dilaksanakan karena ada fenomena dimana banyak nasabah atau terutama kaum remaja yang melek dalam teknologi informasi dikarenakan mempermudah aktivitas setiap individu semakin mudah teknologi maka individu semakin berminat menggunakannya mudah dalam pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan. peneliti juga ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan, manfaat dan risiko terhadap pelayanan sehingga terciptanya kepuasan terhadap nasabah. karena menurut saya kemudahan sangat berpengaruh terhadap nasabah dan disini peneliti mengambil studi kasus mahasiswa karena kebanyakan pengguna memilih mobile banking karena lebih mudah ke kalangan remaja. sehingga peneliti ingin mendapatkan hasil dari pelayanan kemudahan, manfaat mobile banking yang akan diteliti. pada sampai sat ini banyak masyarakat lebih memilih pembayaran secara manual atau langsung ke kantor bank untuk bertransaksi ataupun pembayaran lainnya. sehingga peneliti ingin lebih mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan, manfaat dan risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan mobile banking terhadap kepuasan pengguna atau nasabah.

dengan demikian, mahasiswa milenial yang saat ini sudah melek teknologi dan menjadikanya gaya konsumsi, seperti menggunakan layanan teknologi. oleh

¹⁶ Winarno Wahyu Agus. *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang telah dimodifikasi*. e-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2017, Volume IV (1): hal. 24-25.

karenanya, layanan tersebut saat ini pun berlomba-lomba mulai bertransformasi untuk menerapkan teknologi dalam pelayanan kepada nasabah. layanan Mobile Banking atau M-Banking terus berupaya memberi kemudahan dan pengalaman terbaik kepada nasabah atau pemakainya. oleh sebab itu, diharapkan dapat memberikan kepuasan pengguna dan masyarakat sehingga mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi sehari-hari.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kemudahan, Manfaat dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan M-Banking di Bank Syariah pada mahasiswa Universitas Uslam Negri Tulungagung. dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”PENGARUH KEMUDAHAN, MANFAAT DAN RISIKO TERHADAP MINAT MAHASISWA BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN M BANKING SYARIAH (Studi Kasus Pada mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dab Bisnis Islam Tulungagung)”**

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan penelitian yang penulis di ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Perubahan gaya hidup digital yang memulai digemari mahasiswa sebagai generasi milenial.
2. Keinginan mahasiswa akan hal yang instan dan praktis dalam melakukan transaksi pembayaran atau pembelian online.
3. Mahasiswa rantau yang menjadikan layanan digital atau transaksi menggunakan M-Banking merupakan bagian yang penting dalam kehidupannya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas pokok permasalahan terjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah berpengaruh kemudahan terhadap Minat Mahasiswa dalam menggunakan M-Banking ?
2. Apakah berpengaruh manfaat terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan M-Banking ?
3. Apakah berpengaruh Risiko Berpengaruh terhadap Minat Mahasiswa dalam menggunakan M-Banking?
4. Apakah berpengaruh Kemudahan, Manfaat dan Risiko terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan M-Banking secara bersama-sama?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang tersebut di atas, penelitian dilakukan dengan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap minat Mahasiswa dalam menggunakan Mobile Banking (M-Banking).
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Mobile Banking (M-Banking).
3. Untuk mengetahui pengaruh Risiko terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Mobile Banking (M-Banking).
4. Untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan, Manfaat dan Risiko terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Mobile Banking (M-Banking) secara bersama-sama.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti lain, peneliti ini dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dapat dibandingkan dengan hasil penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi universitas, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam bertransaksi menggunakan mobile banking di lingkungan kampus.

- b. Bagi pengembang mobile banking, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam membuat sistem layanan keuangan berbasis teknologi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

F. Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian

Ruang lingkup yang akan di bahas dalam penelitian ini terdiridaru dua variabel, yaitu:

1. Variabel bebas (variable independent) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel terikat(Variabel dependent).Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kemudahan, Manfaat dan Risiko yang disebut sebagai (X).
2. Variabel terikat (Variable dependent) adalah variabel yang dipengaruhi atau sebagai akibat adanya variabel bebas (variable dependent). variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat bertransaksi menggunakan M-Banking yang disebut (Y).

Sedangkan untuk batasan masalah, peneliti membatasi penelitian karena sangat luasnya pembahasan pada peneliti ini antara lain: kemudahan, manfaat dan risiko seorang mahasiswa melihat pengaruhnya minat bertransaksi. Kelemahan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah faktor yang dapat memoengaruhi minat bertransaksi mahasiswa, penulis hanya melibatkan tiga variabel yaitu kemudahan, manfaat dan risiko.

G. Penegasan Istilah

Berikut uraian mengenai beberapa definisi yang terdapat dalam judul penelitian ini guna untuk menghindari penafsiran yang tidak diharapkan. Definisi dalam penelitian ini diantaranya:

1. Definisi Konseptual

a. Kemudahan

Menurut Jogiyanto kemudahan didefinisikan kepercayaan individu terhadap penggunaan teknologi mempermudah aktivitasnya. teknologi yang mudah digunakan dalam penggunaan yang jelas. disamping tersebut teknologi yang mudah dipelajari, mudah dimengerti dan prosedur pengoperasiannya jelas hingga mudah digunakan. jadi, pengguna teknologi tanpa pekerja keras dalam menggunakan teknologi tersebut.

b. Minat

Menurut Kotler and Keller mengemukakan bahwa minat yaitu dorongan yang muncul, tertarik untuk mencoba, akhirnya untuk membeli dan memilikinya. pengalaman dari sikap seseorang bisa memunculkan minat orang tersebut untuk menggunakan atau memilih produk. seseorang yang pernah mencoba suatu produk bisa termotivasi untuk menggunakan produk tersebut. sikap seseorang yang perasaannya suka terhadap suatu produk maka bisa menggunakan produk tersebut.

c. Risiko

Menurut Faetherman dan Pavlou, risiko adalah kemungkinan yang tidak pasti. jika suatu produk semakin berisiko maka kecenderungan

seseorang tidak berminat untuk menggunakan produk tersebut. sebaliknya jika risiko tersebut kecil maka kecenderungan seseorang berminat untuk menggunakan produk tersebut.

d. Manfaat

Menurut jugiyanto, manfaat merupakan kepercayaan individu tentang penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. seseorang akan menggunakan sistem atau produk tertentu jika sistem teknologi atau produk tersebut memberikan manfaat bagi pengguna apabila teknologi tersebut tidak berguna maka teknologi tersebut tidak digunakan.¹⁷

e. Mobile Banking

Menurut Narasuti, Mobile Banking dianggap berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali pengambilan uang *cash*.¹⁸

2. Definisi operasional

Berdasarkan yang dimaksud dengan Pengaruh Kemudahan, Manfaat dan Risiko Terhadap Minat Mahasiswa Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Syariah Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Tulungagung dengan penelitian ini seberapa besar dan efektifnya Mobile Banking

¹⁷ Hendra Prasetya. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat dan Risiko Pada Minat Menggunakan E-Money di Surabaya*. Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis, 17 (02) Oktober 2020, hal. 153-154.

¹⁸ Iskandar, Rian Maulana. *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model*. Jurnal Pendidikan teknologi Informasi, Oktober 2018, hal. 148.

terhadap kemudahan, manfaat dan risiko dalam bertransaksi dalam pembayaran non tunai yang mempermudah bisa bertransaksi dimana dan kapan saja karena dalam pembayaran non tunai tidak repot mencari kembaliannya.

H. Sistematika penulisan

Dalam penulisan proposal skripsi ini, penulis menggunakan buku pedoman skripsi Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, maka penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku pedoman skripsi tersebut. sistematika penelitian ini berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian.

Penelitian tersusun dengan 5 bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan secara singkat mengenai kajian teori yang membahas variabel/sub variabel, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan beberapa sub bab diantara pendekatan dan jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, populasi, sampel, dan tehnik sampling, jenis,sumber data,metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan inti dari pembahasan yang memaparkan hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini memaparkan pembahasan dari data penelitian dan hasil penelitian data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.

