

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank Islam atau yang biasa disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dikenal dengan “Bank Tanpa Bunga”, adalah lembaga keuangan perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur’an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. <sup>2</sup> Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1997, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para banker berpikir bahwa BMI, satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan akan krisis moneter. Pada 1999, berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan Bank Konvensional yang di beli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, bank syariah

---

<sup>2</sup>Muhamad, *Pengantar Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2019), hal. 154.

kedua di Indonesia.

Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertarungan bagi bankir syariah. Bila BSM berhasil, maka bank syariah Indonesia dapat berkembang, sebaliknya jika BSM gagal maka besar kemungkinan bank syariah Indonesia juga akan ikut gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan bank syariah yang didirikan oleh Bank BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Syariah Mandiri diikuti oleh pendirian beberapa bank syariah atau unit usaha syariah lainnya. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah. Mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya adalah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerjasama usaha<sup>3</sup>.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan rasa kepercayaan, sehingga dalam memilih tempat berinvestasi masyarakat tentunya haruslah benar-benar menyeleksi dan memilih bank mana yang akan tepat menjadi tempat untuk menginvestasikan uang yang dimiliki, baik berupa deposito dan tabungan ataupun lainnya. Adanya resiko yang tinggi

---

<sup>3</sup> Mutiara Dwi Sari, akaria Bahari, Zahri Hamat, "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.3 No.2, April 2003. H 123

didalamnya maka banyak faktor yang harus dipikirkannya dalam proses pemilihan sebuah bank yang akan digunakan untuk menyimpan atau menginvestasikan uang yang dimiliki<sup>4</sup>. Dengan banyaknya bank-bank yang bermunculan dalam bisnis perbankan pada saat ini, maka banyak pula yang menjadi sumber permasalahan yang dihadapi oleh perbankan. Seperti halnya kualitas pelayanan yang menjadi hal utama dalam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan.

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalulintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank tersebut. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan bank menyediakan sumberdaya manusia yang handal, yang dilengkapi dengan system teknologi informasi.<sup>5</sup> Di era modern seperti sekarang ini, kebutuhan masyarakat semakin dimudahkan dengan adanya fasilitas-fasilitas diberbagai bidang strategis dalam pengembangan perekonomian dan pengembangan nasional. Kegiatan utama perbankan adalah menghimpun dana darimasyarakat. Hal ini berkaitan dengan fungsi bank sebagai perantara (*intermediary*) antara pihak kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang memerlukan dana (*lack of fund*).

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Bank pada masa sekarang ini mengembang kanberbaga

---

<sup>4</sup> I Gede Yogi Pramana, Ni Made Rastini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali", *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.5 No.1, 2016

<sup>5</sup> Maryanto Supriono, Buku..., h. 3

imacam fasilitas-fasilitas perbankan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Salah satu fasilitas yang dikembangkan oleh perbankan yaitu fasilitas *Mobile Banking* merupakan system layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui *smartphone*. *Mobile Banking* menjadi salah satu fasilitas yang dimanfaatkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi, *mobile banking* juga menjadi peluang oleh pihak perbankan karena dapat membantu kegiatan bertransaksi perbankan dan masyarakat menjadi lebih mudah mengakses *mobile banking* dengan menggunakan *smartphone*. Layanan *mobile banking* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada nasabah. Pelayanan ini berupa situs dari suatu bank tertentu yang menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu datang ke bank yang bersangkutan. Nasabah dapat mengakses fasilitas dan menggunakan fitur-fitur yang ada di dalamnya seperti cek saldo, mutasi rekening sampai transfer, melakukan pembayaran tagihan, pembelian voucher prabayar, dan lain-lain.

Secara umum yang dimaksud dengan *Mobile Banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data melalui ponsel atau *General Packege Radio Service (GPRS)* dengan sarana telepon seluler. Manfaat dari *Mobile Banking* yaitu dapat digunakan untuk bertransaksi pemindah bukuan kesesama, transfer antar bank, informasi antar bank, dan informasi saldo dalam rekening. Dengan kata lain *Mobile Banking* adalah sarana distribusi

perbankan untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan sarana telepon seluler untuk dapat melakukan aktifitas perbankan seluasannya, dimana saja, kapan saja, dan tanpa harus mengunjungi bank tersebut<sup>6</sup>. Menurut Nkwede et al mobile banking atau biasa disebut m-banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan dengan bantuan perangkat telekomunikasi seluler seperti ponsel atau tablet. *Mobile banking* juga didefinisikan sebagai tindakan melakukan transaksi keuangan secara online, sebagai evolusi alami dari ebanking yang memberdayakan nasabah untuk menyelesaikan transaksi keuangan melalui perangkat seluler atau telepon genggam. Chen menyatakan bahwa *Mobile Banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan bisnis keuangan karena mobile banking mengintegrasikan teknologi bank peralatan komunikasi seluler untuk akses yang lebih besar ke layanan perbankan dan keuangan serta fleksibilitas dan jasa keuangan bank dapat dimanfaatkan sepenuhnya tanpa penundaan waktu, tempat dan ruang. Ketatnya persaingan dan perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi dan internet menyebabkan munculnya aplikasi yang berbasis internet pada smartphone. Persaingan yang timbul akibat dari perkembangan teknologi tersebut juga dialami oleh perbankan di Indonesia dan salah satu fasilitas yang ditawarkan perbankan adalah layanan teknologi mobile banking. Mobile banking

---

<sup>6</sup> Rahmawati, Noer Ariska Idola, "Pengaruh Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas Mobile Banking dalam Standart Pelayanan di PT. Bank Bri Syariah Cabang Pekanbaru", *Jurnal Al-Hukum*, Vol.15. No. 2 Oktober 2018.

merupakan transaksi bank yang diotorisasi dan diproses melalui telepon seluler. Mobile payment application (m-banking) merupakan layanan produk perbankan dalam ponsel. Kemudahannya adalah dapat diakses dimana saja dan kapan saja untuk melakukan berbagai jenis transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ATM terdekat<sup>7</sup>. Tetapi *mobile banking* juga membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data data pribadi maupun keuangan dalam *mobile banking*. Sering dipertanyakan oleh nasabah sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* meyakinkan nasabah akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan nasabah.

Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang . Perusahaan pelayanan jasa seperti perbankan, dituntut lebih memaksimalkan performa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*. Karena bagi perusahaan yang menawarkan jasa tentu cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama dimata konsumen dalam memberikan pelayanan. Bank harus mewajibkan seluruh karyawan dan seluruh personal yang terdapat di dalamnya untuk memberikan pelayanan

---

<sup>7</sup> Jeffry, Ni Nyoman, I Putu, Ni Wayan, *Laanking dan Mobile Banking di Bank KB Bukopoin* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hal.23

yang terbaik dan semaksimal mungkin. Khususnya *customer service*, karena *customer service* adalah orang yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah serta complaint dari nasabah. Selain itu, *customer service* juga berinteraksi terhadap para nasabah terutama mengenai produk perbankan syariah. Jadi *customer service* harus bias memberikan pelayanan yang terbaik supaya nasabah merasa puas dan lebih loyal lagi terhadap bank tersebut.

*Customer service* adalah jantungnya perusahaan terutama pada perbankan. Mereka membantu perbankan menjadi berkembang dengan selalu memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer service* bertugas melayani memberikan informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas apa saja yang dapat dimiliki oleh nasabah, serta menjalin hubungan silaturahmi yang baik<sup>8</sup>. Untuk itu seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *customer service* dibekali pengetahuan dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya.

Menurut *Service Quality Center (SQC)* Indonesia, kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah, tapi masalahnya masih banyak yang hanya memprioritaskan pada kepuasan nasabah melalui *service quality*. Kepuasan saja tidak cukup karena saat nasabah butuh sesuatu yang lain

---

<sup>8</sup> Akhmad Bakri Saputra, Susianto, Alim Murtani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal FEB*, Vol.1 No.1. h 478

makanasabah akan menggunakan bank lain, sedangkan bagi nasabah yang loyal, setelah puas mereka tidak akan pindah menggunakan bank lain dengan mengetahui bahwa bank yang digunakan adalah yang terbaik. Apabila bentuk layanan dan program yang ditawarkan hanya menghasilkan kepuasan nasabah, mungkin dalam jangka pendek bank tersebut unggul, sedangkan untuk menjadi unggul dalam jangka panjang format layanan dan program yang ditawarkan suatu bank harus menghasilkan loyalitas nasabah. Karena loyalitas nasabah adalah suatu bentuk perilaku nasabah setelah mengalami pelayanan dan mengetahui program-program yang ditawarkan yang mencerminkan adanya ikatan jangka panjang yang terjalin antara bank dan nasabah.<sup>9</sup>

Selain kepuasan, loyalitas pelanggan penting bagi perusahaan, karena tanpa loyalitas pelanggan perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Rahmayanty berpendapat, bahwa tanpa pelanggan perusahaan tidak punya apa-apa, perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah kita bekerja karena pelanggan adalah sumber uang dan pekerjaan. Loyalitas nasabah merupakan keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan. Tingginya loyalitas nasabah dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah bank dalam menjalankan perusahaan guna mencapai tujuan. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari

---

<sup>9</sup> Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya", *Jurnal Ekuitas*, Vol. 15 No.2, 2011. h 211



pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain<sup>10</sup>.

Loyalitas nasabah adalah rasa puas terhadap suatu bank dalam menangani permasalahan yang cepat, perasaan puas atas penanganan keluhan yang tepat oleh karyawan suatu bank. Nasabah yang puas akan menimbulkan perasaan untuk mempercayai suatu bank tersebut karena mampu menangani permasalahan yang dihadapi nasabah sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang disarankan nasabah maka semakin tinggi pula loyalitas untuk tetap mempertahankan hubungan jangka panjang yang bernilai antara nasabah dengan pihak bank.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Mobile Banking Dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Indonesia Kcp Tulungagung”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Fasilitas *Mobile Banking* menawarkan solusi kemudahan dalam bertransaksi bagi para nasabah. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah diperlukan perbaikan yang tiada henti baik segi produk maupun pemasarannya. Salah satunya layanan produk fasilitas *Mobile banking*, nasabah perbankan saat ini semakin membutuhkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan di bank. Tetapi *mobile banking* juga

---

<sup>10</sup> Dedy Ansari Harahap, Dita Amanah, "Kajian Kualitas Pelayanan dan loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol.26 No.1. h 28

membuka peluang timbulnya kejahatan. Seperti halnya masalah keamanan dan kerahasiaan data data pribadi maupun keuangan dalam *mobile banking*, mengingat maraknya *cyber crime* yang sering terjadi. Oleh karena itu Fasilitas *Mobile banking* harus meyakinkan nasabah akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah, maka bank akan memperoleh kepercayaan nasabah.

Dengan adanya masalah seperti ini di harap kan lebih, meningkatkan kualitas pelayanan seorang *customer service* dalam melayani dan menangani masalah tersebut secara tepat dan sesuai dengan masalah tersebut. Sehingga nasabah sebelumnya yang kurang merasa puas atas keluhan yang mereka adukan, mereka akan merasakan kepuasan kembali dengan peningkatan pelayanan dan memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi?
3. Bagaimana Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi?

### **D. Tujuan Masalah**

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi.

2. Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Dengan ini diharapkan dapat berguna dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti, selain itu diharapkan mempunyai manfaat teoritis untuk mengembangkan ilmu lebih lanjut ataupun dalam bentuk kegunaan praktis yang menyangkut pemecahan-pemecahan masalah aktual.

##### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini yang berjudul Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Kcp Tulungagung diharapkan dapat menambah keilmuan dan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, serta memberikan sumbangsih pemikiran terkait judul.

##### 2. Secara Praktis

- a. Bagi akademis berguna untuk pertimbangan atau referensi Perbankan syariah dan karya-karya ilmiah dan sebagai referensi bagi mahasiswa, staf dan pengajar lainnya dalam bagi seluruh civitas akademika di Universitas Islam Negeri Sayyid

Alirahmatullah Tulungagung ataupun pihak yang membutuhkan.

- b. Bagi Lembaga, Bank Syariah Indonesia Kcp Tulungagung diharapkan penelitian ini akan membantu lembaga dalam menerapkan mekanisme yang tepat terhadap produk tabungan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan lainnya.
- c. Bagi Penelitian yang akan datang, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai *Fasilitas Mobile Banking dan Kualitas pelayanan Customer Service*.

#### **F. RuangLingkup dan KeterbatasanPenelitian**

Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan suatu batasan atau ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan dnegan jelas batasan penelitian bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penlitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap focus pada rumusan masalah penelitian. Selain itu batasan penelitian juga berfungsi untuk menghindari kemungkinan pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan yang telah ditentukan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya berfokus pada Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah dalam bertransaksi.

- b. Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah salah satu bank syariah di wilayah Tulungagung, yakni Bank syariah Indonesia Kcp Tulungagung.

## **G. Penegasan Istilah**

### 1. Definisi Konseptual

#### a. *Mobile Banking*

Riswandi Budi Agus

*Mobile Banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. *Mobile banking* sebuah fasilitas atau layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas (unggulan) pada handphone.<sup>11</sup>

#### b. Kualitas Pelayanan *Customer Service*

Freddy Rangkuti

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta

---

<sup>11</sup>Abi Fadlan, Rizky, Yudi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.62 No.1 2008. h 84

kebutuhan mereka<sup>12</sup>.

Kotler

Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain<sup>13</sup>.

Kasmir

Pengertian Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah<sup>14</sup>.

#### c. Loyalitas

Engle, Blackwell, Miniardi

Mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan kebiasaan perilaku pengulangan pembelian, keterkaitan dan keterlibatan yang tinggi pada pilihannya dan berikan dengan pencarian informasi

Hasan

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli khususnya membeli sesuatu secara teratur dan berulang-ulang<sup>15</sup>.

## 2. Definisi operasional

---

<sup>12</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Stisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, Jakarta: Gramedia Building, 2013), hal.138

<sup>13</sup> Djokosantoso Moeldjono, *BudayaKoporat dan Keunggulan Korporasi*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), hal.47

<sup>14</sup> Pepen Pendi, *Sukses Menjadi Pramugar*, Yogyakarta: CV.BUDI UTAMA, 2020), hal.310

<sup>15</sup> Warnadi & Aris Triyono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta : CV:BUDI UTAMA, 2012), hal.33

Dalam definisi operasional ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia Kcp Tulungagung untuk menjaga hubungan jangka panjang antara bank syariah Indonesia dengan nasabah dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam loyalitas kinerja yang disarankan dengan harapan apabila kinerja dibawah harapan maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas bertransaksi di Bank Syariah KcpTulungagung.

#### **H. Sistematika Penulisan Skripsi**

Penulisan Skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu :bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

##### **a. Bagian Awal**

Terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul,halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto,halaman persembahan,kata pengantar,datar isi,daftar tabel,daftar gambar,daftar lampiran,dan abstrak.

##### **b. Bagian Utama**

Bagian ini terdiri dari lima bab yaitu:

##### **1. BAB I Pendahuluan**

Diuraikan menjadi beberapa sub bab yang meliputi : latar belakang, identifikasi dan pembahasan masalah, rumusan masalah,tujuan

- penelitian, hipotesis penelitian,kegunaan penelitian keterbatasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan skripsi.
2. BAB II: Landasan teori yang membahas semua variabel yang didasarkan pada teori dan kajian penelitian terdahulu.
  3. BAB III: Metodologi penelitian yang emncangkup beberapa sub bab yaitu jeis penelitianmpopulasi,sampling dan sampel penelitian, sumber data,varibel dan skala pengukurannya,teknik pengumpulan data dan analisi data.
  4. BAB IV: Laporan Hasil Penelitian,terdiri dari hasil penelitian dan Pembahasan.
  5. BAB V: Berisi tentang hasil penelitian yang berorientasi untuk menjawab masalah penelitian, menafsirkan temuan-temuan penelitian, mengintregasikan temuan ke dalam penelitian, memodifikasi teori yang ada,menjelaskan implikasi isi dari penelitian.
  6. BAB VI: Bagian Penutup,terdiri dari keispulan dan saran.
- c. Bagian Akhir
- Terdiri dari Daftar Pustaka,Lampiran-lampiran,Surat Pernyataan Keaslian Skripsi dan Daftar Riwayat Hidup.