

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah sebuah lembaga perantara keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjam uang, dan menerbitkan nota yang dapat diuangkan yang dikenal sebagai bank note². Berdasarkan Undang-Undang No.10 tahun 1998 bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan hidup manusia.

Bank memiliki peranan penting terhadap kegiatan ekonomi dalam suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai laju dari perekonomian. Oleh sebab itu, kemajuan suatu negara dapat dilihat dari kemajuan bank dalam negara tersebut. Semakin majunya suatu negara, maka semakin besar pula peranan perbankan untuk mengendalikan negara tersebut.³

Saat ini Perbankan syariah perkembangannya pesat sejak disahkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 sebagaimana telah diubah Undang-Undang No.10 tahun 1998 mengenai perbankan syariah dimana bank memiliki peluang besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah. Dilihat dari hal tersebut banyak perbankan konvensional mulai menjalankan *Dual Banking Sistem*. Dalam sistem perbankan ganda ini kedua sistem

² At-Tariqi. *Ekonomi Islam Prinsip Dasar dan Tujuan*. (yogyakarta: Magastra Insania Press, 2004). hlm. 13.

³ Kamsir. *Analisis Laporan Keuangan*. (Jakarta: PT>Raja Grasindo Persada, 2012). hlm. 12.

perbankan secara bersama-sama mengetahui kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan, serta mendukung pembiayaan bagi sektot-sektor perekonomian nasional.⁴

Bank syariah yaitu Bank yang berpraktik dengan tidak menggunakan sistem pada bunga. Bank Syariah adalah lembaga bidang keuangan perbankan yang Manajemennya berlandaskan AL-qur'an dan Hadist. Dengan kata lain bank umum syariah ialah bank yang melakukan aktivitas usaha atau beroperasi berlandaskan prinsip syariah dan tidak hanya mengandalkan pada bunga dalam memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam alur pembayaran⁵. Suatu hal yang sangat menarik, yang membuat perbedaan antara manajemen Bank Syariah dengan Bank umum adalah terdapat pada pemberian timbal balik, baik yang diterima oleh bank maupun yang menerimanya. Seiring berkembangnya waktu bank syariah mengalami pertumbuhan semenjak dijalankannya sistem dual banking, dari sistem tersebut banyak kantor-kantor bank syariah tersebar di seluruh Indonesia.

⁴ Arifin, Zainul. *Dasar Dasar Manajen Bank Syariah*. (Jakarta: Gema Insani Press, 2003). hlm. 18.

⁵ Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005). hlm. 24.

Tabel 1.1
Statistik Individual Perbankan Syariah

No	Nama bank	Kc	Kcp	Kk	Total
1	Bank Muamalat Indonesia	80	145	50	275
2	Bank BRI Syariah	67	322	12	401
3	Bank Mandiri Syariah	127	428	49	604
4	Bank BNI Syariah	68	227	15	310
5	Bank BCA Syariah	15	13	18	46
6	Maybank Indonesia Syariah	1	-	-	1
7	Bank Mega Syariah	27	33	5	65
8	Bank Pensiunan Nasional	24	2	-	26
9	Bank Bukopin Syariah	12	7	4	23
10	Bank Panin Dubai Syariah	11	1	-	12
11	Bank Jabar Banten Syariah	9	52	4	65
12	Bank Aceh Syariah	26	88	32	146
13	Bank Victoria Syariah	7	2	-	9
14	Bank Nusa Tenggara Barat Syariah	14	31	6	51

(sumber :OJK *statistic* perbankan syariah Desember 2020)

Jumlah Bank Syariah sekarang mencapai 12 tetapi jumlah tersebut berubah mulai dari tahun 2009-2010 sebanyak 5 bank, hal ini dikarenakan banyak bank yang memulai menjalankan *Dual Banking Sistem*. Banyaknya bank-bank baru akan menjadikan persaingan semakin ketat di antara bank tersebut. Bagi seorang konsumen atau nasabah, hal tersebut akan membuat mereka lebih selektif di dalam memilih bank. Perbankan syariah sebagai

sebuah bank yang pada awal berdirinya mempunyai tujuan untuk bisa bermuamalah dalam bidang ekonomi yang sesuai dengan syariat Islam, juga harus bersaing dengan bank lainnya untuk merebut nasabah. Bank Syariah Indonesia harus mampu menciptakan produk yang memiliki nilai superior bagi konsumennya agar para nasabah melakukan keputusan pembelian terhadap produk bank tersebut.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Sebagai Bank yang menganut prinsip syariah Bank Syariah Indonesia (BSI) harus bisa bersaing dengan bank syariah lain, bank Syariah Indonesia dituntut untuk mendapatkan nasabah dan mempertahankan nasabah yang dimiliki. Untuk mendukung hal tersebut bank dituntut memahami perilaku atau sikap nasabah. Sikap nasabah dapat menunjukkan gambaran yang dibutuhkan nasabah. Alasan menggunakan jasa serta faktor yang mempengaruhi keputusan seperti keadaan pasar, kebutuhan masyarakat yang saat ini harus dipenuhi salah satunya adalah kebutuhan menyimpan dana seperti tabungan dan Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah memiliki jasa tersebut.

Dari penelitian yang dilakukan sebelumnya ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan pada bank syariah. Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Syariah Di Banda Aceh. Menyatakan Prinsip bagi hasil mempunyai pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi menabung pada bank syariah.⁶

Secara umum Prinsip bagi hasil merupakan keuntungan yang didapatkan bank akan dibagi dua kepada nasabah. Sistem bagi hasil diharapkan dapat memberikan kemudahan, manfaat, menguntungkan dan adil sesuai syariah.⁷ Bagi hasil dapat terwujud jika ada kesepakatan bersama pihak- pihak yang terkait. Besarnya hasil yang dibagikan dipengaruhi oleh keuntungan yang

⁶ Maisur, Muhammad Arfan, M. Shabri. "Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Tingkat Pendapatan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Bank Syariah Di Banda Aceh." *Jurnal Magister Akuntansi*,

⁷ A. Karim. *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006). hlm. 47.

didapatkan kontribusi pihak yang bekerja sama, dan resiko yang mungkin terjadi. Menurut Novita, Nik, Yahya dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh penerapan bagi hasil terhadap keputusan menabung.⁸

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan perbankan perlu melakukan prinsip bagi hasil secara baik dengan para nasabah karena dengan adanya Prinsip bagi hasil yang baik maka nasabah akan terus membina hubungan jangka panjang dengan perusahaan.

Sedangkan Keluarga adalah suatu kelompok yang diikat dalam status perkawinan, kelahiran dan adopsi yang bertujuan untuk mewujudkan, mempertahankan budaya dan meningkatkan perkembangan emosional dan fisik masing-masing keluarga.⁹ Keluarga adalah institusi sosial yang sangat penting bagi sebagian konsumen, karena dapat berpengaruh pada sikap, nilai, dan perilaku pembelian.¹⁰

Penelitian yang dilakukan Adespa tentang Pengaruh Budaya Dan Keluarga Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah dengan hasil bahwa faktor budaya dan keluarga sama-sama memiliki pengaruh yang sama signifikan dalam minat menabung di bank syariah. Sedang penelitian lain yang di lakukan oleh Ahmad Munajim tentang Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya Faktor keluarga dan lingkungan sekitar ternyata tidak

⁸ Novita, Nik, Yahya. "Penerapan Prinsip Bagi Hasil Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menabung pada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun." *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*.

⁹ Duvali, Miller. *Marrige and Family Development*. (New York: Harper and Row, 1985). hlm. 101.

¹⁰ Lamb Hair & Mc Daniel. *Essentials Of Marketing*. (Boston: Cengage Learning, 2011). hlm. 123.

memberikan pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa bank syariah.¹¹

Tjipto mendefinisikan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan telah didefinisikan dalam literatur pemasaran jasa sebagai keseluruhan penilaian pelayanan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan bersifat multidimensi, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dan efektif akan meningkatkan pada kepuasan dan loyalitas konsumen. Dengan ini kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola secara profesional¹²

Apabila nasabah mendapatkan layanan yang lebih rendah dari ekspektasinya maka mereka akan *dissatisfied*. Kemudian apabila layanan yang diperoleh sama dengan ekspektasinya maka mereka akan *satisfied*, dan ketika layanan yang diperoleh melebihi ekspektasinya maka disebut *delighted*. Oleh karena itu perbankan sebisa mungkin harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar nasabah puas dengan layanan yang diterimanya. Jika kepuasan tersebut muncul dari nasabah pasti nantinya nasabah juga akan tetap bertahan dan tetap bertransaksi di bank tersebut.

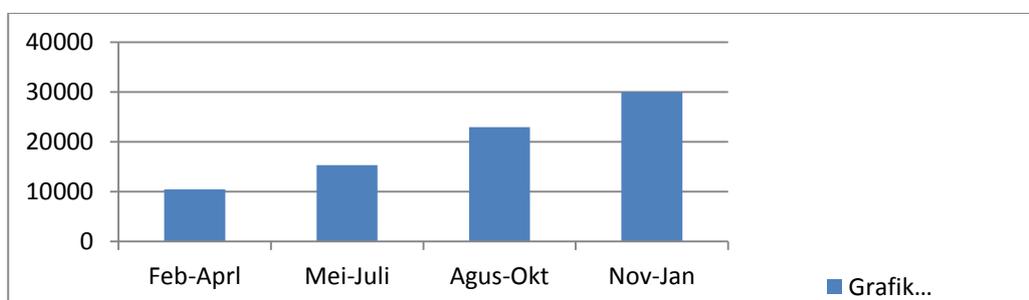
¹¹ Andespa, Roni. "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah." *Jurnal kajian Ekonomi Islam*,.

¹² Dedy Ansari Harahap, Dita Amanah, "Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol.26 No.1 2019.

Seiring berkembangnya Bank Syariah di Indonesia yang mengalami pertumbuhan cukup signifikan. Dalam hal ini tak terkecuali dengan Bank Syariah Indonesia juga memperluas jaringannya dengan membuka beberapa kantor cabang di kabupaten dan kota yang salah satunya terdapat di kabupaten Lamongan. Sejak berdirinya Bank Syariah Indonesia di lamongan pada 01 Februari 2021, sampai sekarang Bank Syariah Indonesia Yang berada di Lamongan mempunya Nasabah yang Berjumlah 30.000 Nasabah, Dari jumlah tersebut dapat di simpulkan Bahwasannya Bank Syariah Indonesia memiliki Potensi yang cukup baik untuk berkembang.

Gambar 1.1

**Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan
Sudirman**



(sumber: Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman)

Sebagai Bank Syariah Indonesia di kabupaten Lamongan yang mulai berdiri pada tahun 1 Februari 2021 sampai sekarang mengalami peningkatan dari jumlah nasabah yang menabung pada Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman. dalam jumlah nasabah yang cukup banyak. Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman juga mempunyai banyak produk sehingga Dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia di

Kabupaten Lamongan KCP Sudirman mempunyai potensi yang cukup baik untuk lebih berkembang.

Dari penjelasan yang telah di sampaikan dan juga terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman, karena Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah yang merupakan gabungan antara Bank (Mandiri, Bri, Bni) yang identik dengan nasabah yang beragama Islam. Dengan ini peneliti ingin melakukan penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Lamongan Sudirman, apakah dengan prinsip bagi hasil, keluarga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan , maka peneliti ingin meneliti tentang **“Pengaruh Prinsip Bagi Hasil, Keluarga Dan Kualitas Pelayanan Dalam Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan (studi kasus di Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Lamongan)”**.

B. Identifikasi Masalah

Karena peneliti memiliki beberapa keterbatasan baik keterbatasan tenaga, waktu, kemampuan, bahkan teori. Peneliti memberikan beberapa batasan-batasan dalam penelitian ini agar permasalahan tidak terlalu luas dan penelitian ini dapat berjalan lancar sebagaimana semestinya, adapun batasan tersebut sebagai berikut:

1. Variable terkait dalam penelitian ini hanya terbatas pada faktor yang mempengaruhi keputusan menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (study kasus Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman), sedangkan variable bebas dalam penelitian ini hanya terbatas pada Bagi Hasil, Keluarga, dan Kualitas Pelayanan.
2. Responden yang dijadikan sampel untuk penelitian adalah Nasabah yang telah menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (study kasus Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman).
3. Melalui penelitian ini dapat dilihat dan diketahui ada atau tidak pengaruh prinsip bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman.
4. Melalui penelitian ini dapat dilihat dan diketahui ada atau tidak pengaruh keluarga terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman.
5. Melalui penelitian ini dapat dilihat dan diketahui ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman.
6. Melalui penelitian ini dapat dilihat diantara variabel prinsip bagi hasil, keluarga dan kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Adakah pengaruh prinsip bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan?
2. Adakah pengaruh variabel keluarga terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan?
4. Manakah diantara variabel prinsip bagi hasil, keluarga dan kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan (studi kasus Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman)?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak di capai peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh prinsip bagi hasil terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan (studi kasus Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman).
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel keluarga terhadap keputusan menjadi nasabah pada Bank Muamalat (studi kasus Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman).

3. Mengetahui dan menganalisis variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan (studi kasus Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman).
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh yang paling dominan dari variabel prinsip bagi hasil, keluarga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan (studi kasus Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman).

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini dapat di jadikan manfaat bagi Bank Muamalat cabang pembantu kabupaten Lamongan sebagai bahan informasi dan sebagai masukan untuk mengetahui factor-faktor yang dijadikan pertimbangan nasabah dalam memutuskan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan peneliti mengenai pengaruh prinsip bagi hasil, keluarga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi semua pihak yang akan melakukan penelitian serupa.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan batasan atau ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan dengan jelas, batasan penelitian bertujuan untuk memebrikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. Batasan penelitian berfungsi untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan yang telah di tentukan. Adapun masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada apakah dengan prinsip bagi hasil, keluarga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih menabung di Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman.
2. Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia Lamongan KCP Sudirman.

G. Penegasan Istilah

Guna menghindari penafsiran yang berbeda dan untuk mempermudah memahami judul penelitian, maka perlu kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual
 - a. Bagi Hasil

Sistem bagi hasil adalah keuntungan yang didapatkan bank akan dibagi dua kepada nasabah. Sistem bagi hasil diharapkan dapat memberikan kemudahan, manfaat, menguntungkan dan adil sesuai

syariah. Bagi hasil dapat terwujud jika ada kesepakatan bersama pihak-pihak yang terkait. Besarnya hasil yang dibagikan dipengaruhi oleh keuntungan yang didapatkan kontribusi pihak yang bekerja sama, dan resiko yang mungkin terjadi.¹³

b. Keluarga

Keluarga adalah suatu kelompok yang diikat dalam status perkawinan, kelahiran dan adopsi yang bertujuan untuk mewujudkan, mempertahankan budaya dan meningkatkan perkembangan emosional dan fisik masing-masing keluarga.¹⁴ Keluarag adalah institusi sosial yang sangat penting bagi sebagian konsumen, karena dapat berpengaruh pada sikap, nilai, dan perilaku pembelian.¹⁵

c. Kualitas Pelayanan

Pelayanan (service) adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁶ Jasa bukan saja hadir sebagai produk utama, namun juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembeian produk fisik kini tiap konsumen tidak lagi sekedar sebuah produk fisik, tetapi juga segala aspek jasa atau layanan

¹³ A. Karim. *Bank Islam, Analisis Fiqih Dan Keuangan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006). hlm. 47.

¹⁴Duvall & Miller.*Marrige and Family Development*. (New York: Harper and Row, 1985). hlm. 21.

¹⁵ Lamb Hair & Mc Daniel. *Essentials Of Marketing*. (Boston: Cengage Learning, 2011). hlm. 32.

¹⁶ Kotler & Philip. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: PT. Prenhallindo, 1996). hlm. 34.

yang melekat pada produk tersebut, mulai dari tahap pra-pembelian hingga purna-beli.¹⁷

d. Prilaku Konsumen

Meperilaku konsumen adalah proses dimana pelanggan membuat keputusan pembelian, menggunakan dan membuang barang dan jasa yang dibeli, termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan penggunaan produk.¹⁸

e. Pengambilan Keputusan

Keputusan konsumen dalam membeli merupakan proses integrasi kombinasi pengetahuan dan evaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan diharuskan memilih salah satu. Tahap-tahap konsumen dalam pengambilan keputusan di antaranya:¹⁹

- 1) Pengenalan masalah. Adanya kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi.
- 2) Pencarian informasi. Informasi yang didapatkan konsumen didapatkan dari segala sumber yang relevan dengan keinginan dan lingkungannya.
- 3) Evaluasi alternatif. Konsumen menilai pilihan dengan mempertimbangkan manfaat yang didapatkan.

¹⁷ TjiptonoFandy. *Strategi Pemasaran*. (yogyakarta: Andi Offset, 2005). hlm. 21.

¹⁸ Lamb Hair & Mc Daniel. *Essentials Of Marketing*. (Boston: Cengage Learning, 2011). hlm. 49.

¹⁹ Nugroho Setiadi. *Perilaku Konsumen*. (Salatiga: PT. Andi, 2003). hlm. 29.

- 4) Keputusan pembelian. Konsumen memutuskan pilihan dengan keyakinan dan berharap agar pilihan yang sudah dipilih nantinya memberikan kepuasan.
- 5) Perilaku ketika pembelian. Konsumen menilai pilihan yang sudah dipilih apakah sudah memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan setelah digunakan.

H. Sistematika Penelitian

Perumusan sistematika pembahasan skripsi digunakan untuk memberikan gambaran mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga diharapkan dapat mempermudah pembaca untuk mengetahui maksud penelitian skripsi. Sistematika pembahasan skripsi diantaranya sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam pendahuluan ini berfungsi untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai apa saja yang akan dibahas dalam penelitian ini, di dalam pendahuluan ini membahas beberapa unsur diantaranya yaitu: latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, dalam landasan teori ini berfungsi untuk menguraikan berbagai teori, konsep dan tanggapan dasar tentang teori dan variable penelitian, dalam landasan teori ini diantaranya terdiri dari: teori yang membahas variabel-variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, berisi metode yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu: pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variable dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini memuat mengenai deskripsi hasil dari penelitian yang terdiri dari: hasil penelitian dan temuan penelitian.

Bab V Pembahasan, dalam bab ini berisi mengenai jawaban masalah penelitian, menafsirkan dan mengintegrasikan temuan-temuan penelitian, serta memodifikasi teori yang telah ada.

Bab VI Penutup. Dalam bab ini memuat mengenai kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan. Dengan bagian akhir skripsi yang terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.