

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat kini mempunyai kebebasan lebih dalam memilih bank pilihannya berkat perkembangan industri perbankan yang semakin pesat, persaingan yang ketat, dan bertambahnya jumlah bank di Indonesia. Dalam pasar yang sangat kompetitif, bank harus merancang taktik pemasaran yang efektif untuk menarik calon nasabah. Saat ini, bank harus mempertahankan dan mengembangkan pangsa pasarnya serta kapasitasnya untuk memajukan dan menawarkan layanan nasabah yang komprehensif. Bank berdasarkan kegiatan operasionalnya dalam industri perbankan ada dua macam, yaitu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip konvensional dan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam. Selain itu, bank adalah bisnis yang menyediakan layanan bisnis dan membantu nasabah dalam berbagai operasi keuangan sehari-hari.³

Bank yang beroperasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dikenal dengan Bank Umum Syariah. Cita-cita yang tidak mengandung komponen “tidak adil” ini digambarkan sebagai keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun),

³ Kevin Neval Takarino, Skripsi, *Penerapan Mobile banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Kepada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk*, (Surabaya: Universitas Airlangga, 2020), hal. 8

kemaslahatan (masalah), dan *universalisme* dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). *riba*, *maysir*, atau *gharar*.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit syariahnya, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan. Bank syariah memiliki dua fungsi yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana.⁴

Pionir bank syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat. Bank muamalat merupakan bank pertama yang dijalankan dengan prinsip syariah. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Bank Muamalat Indonesia.⁵ Tergagas pada tahun 1991 dari MUI, CMIW, dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan pemerintah mencetuskan konsep Bank Muamalat Indonesia. Dengan semakin berkembangnya pengakuan dan kemampuan bank tersebut, BMI semakin mengembangkan jaringan kantornya baik di dalam negeri di Indonesia maupun di luar negeri. Bank Muamalat memiliki segudang keahlian sebagai bank pertama di Indonesia yang beroperasi dengan sistem hukum syariah. Hal ini didasarkan pada sumber daya manusia dan bantuan teknologi yang dapat diandalkan, dan juga diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).⁶

⁴ Situ Yukanidah dan Citra Mulya Sari, "Pengaruh Kenijakan Moneter dan Variabel makro terhadap Ketahanan DPK Perbankan Syariah Di Indonesia", *Jurnal Perbankan Syariah An-Nisbah*, Vol. 3, No. 2, 2022. Hal.119

⁵ Suryani, "Sistem Perbankan Islam Di Indonesia:Sejarah Dan Prospek Pengembangan", *Jurnal Muqtasid* 3, 2012. Hal. 2-4

⁶ Hidayanti Sarah, "Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia", *Jurnal I-Muzara'ah* 3, no. 2, 2015, hal. 12

Bank Muamalat merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang berhasil bersaing dengan bank syariah lainnya maupun bank konvensional. Hal ini terlihat dari Bank Muamalat yang telah melakukan ekspansi ke seluruh Indonesia dengan menambah jumlah kantor cabang pada jaringannya. Saat ini, sebanyak 239 Kantor Pelayanan 80 Kantor Cabang, 131 Kantor Cabang Pembantu, dan 28 Kantor Kasdigunakan Bank Muamalat untuk memberikan layanan. Didukung oleh ±120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 *Mobile Branch*, 568 layanan ATM, dan masih banyak lagi, ini adalah satu-satunya bank syariah dengan cabang internasional yang berlokasi di Kuala Lumpur, Malaysia.⁷

Di era digital saat ini, manusia harus mampu melakukan tugas dengan cepat, sederhana, dan aman. Hampir semua layanan perbankan memanfaatkan teknologi untuk membantu aktivitas transaksinya. Nasabah dapat bertransaksi online dengan lebih mudah dan mendapatkan keuntungan dari kebebasan yang ditawarkan bank. Layanan bank harus cukup fleksibel untuk mengakomodasi perubahan keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Layanan adalah aktivitas apa pun yang mengarah pada komunikasi antara pelanggan dan staf atau tindakan lain yang diambil oleh bisnis penyedia layanan untuk mengatasi masalah pelanggan.⁸ Secara khusus abnk dapat

⁷ Annual Report PT. Bank Muamalat Indonesia Tahun 2021, hal. 67

⁸ Nina Indah, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", *Jurnal An-Nisbah*, Vol.03, no.1 ,2016, hal. 150.

memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan dengan menawarkan layanan tambahan seperti *mobile banking*.

Muamalat *Mobile banking* merupakan fitur aplikasi *mobile banking* yang telah tersedia sejak tahun 2015 dan dikemas dengan beragam kemampuan seperti *internet banking*, informasi lokasi cabang, informasi produk, registrasi *mobile banking* Muamalat (call center), dan pengaturan bahasa. *Mobile banking* muamalat juga menyertakan arah kiblat dan waktu sholat. Tujuan dari program ini adalah untuk memfasilitasi transaksi finansial dan non finansial, yang dapat diakses pengguna dari lokasi mana pun dan kapan pun.⁹

Bank Muamalat Indonesia meluncurkan fitur aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) pada 14 November 2019. Seluruh pengguna, baik nasabah maupun non nasabah, memiliki akses ke Muamalat DIN, aplikasi layanan *mobile banking*, dari mana saja dan kapan saja. Banyak fitur menarik yang tersedia di Muamalat DIN, seperti konten Islami, fitur non-keuangan yang menyediakan informasi produk dan layanan untuk membantu pengguna mempelajari lebih lanjut berbagai produk perbankan, ATM, dan kantor cabang, serta fitur keuangan yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa perlu melakukan transaksi fisik. mengunjungi bank. Muamalat DIN juga memiliki fitur tampilan baru, portofolio, tampilan tunggal, transfer cerdas, dan *login biometrik*. Selain

⁹ PT Bank Muamalat Tbk, *Mobile banking* , dalam , <https://www.bankmuamalat.co.id/>. Diakses 18 Maret 2023

banyak fiturnya, Muamalat DIN telah meningkatkan keamanan untuk menjamin perlindungan informasi nasabah.¹⁰

Saat ini nasabah Bank Muamalat yang tersebar di seluruh Indonesia memiliki lebih dari 500.000 pengguna Muamalat *Mobile banking*. Bagi mereka yang memanfaatkan fitur-fitur terbaru dari aplikasi ini, layanan *mobile banking* Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ada pada november 2019 dengan target 180.000 pengguna. Total target transaksi nasabah yang dilakukan melalui Muamalat DIN mencapai 1,17 juta atau 60% dari total transaksi nasabah Bank Muamalat. dibandingkan desember 2020 yang berjumlah 933,12 ribu transaksi, jumlah tersebut terjadi kenaikan 25,57%. Pandemi Covid-19, menurut PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, Direktur Retail Banking Bank Muamalat Purnomo B Soetadi, akan menyebabkan peningkatan pengguna transaksi digital Bank Muamalat pada tahun 2021. Pada tahun 2022, targetnya adalah meningkatkan transaksi minimal 60%. Selama pandemic sampai September 2022, Muamalat DIN telah memproses transaksi dengan nominal lebih dari Rp46 triliun yang berasal dari 33 juta transaksi. Lebih dari 70% berupa transaksi tranfer elektronis. Sejak diluncurkan pada akhir 2019 lalu Sebagian besar nasabah lama dan hamper semua nasabah baru sudah menjadi pengguna Mamalat DIN. Divisi khusus membantu mendukung peningkatan ini. Perbankan *Digital* yang terus berinovasi untuk meningkatkan perbankan *digital*, kedua

¹⁰ PT Bank Muamalat Tbk, *E-Banking*, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital>, diakses 18 Maret 2023

aplikasi ini masih tersedia, namun Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) memiliki fitur-fitur terbaru dan sesuai kebutuhan nasabah dibandingkan *mobile banking* sebelumnya.¹¹

Dalam penggunaan layanan *mobile banking* ada beberapa faktor yang harus diperhatikan nasabah dalam penggunaannya. Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking* seperti kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan.

Menurut Jogiyanto, kemudahan adalah tingkat seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu tidak sulit dan tidak banyak membuang tenaga dalam kegiatan operasionalnya. Kemudahan dapat menjelaskan sebagai suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan.¹²

Risiko selalu dikaitkan dengan dengan kemungkinan terjadinya kerugian suatu usaha, baik usaha perorangan maupun Perusahaan. Setiap usaha senantiasa berhadapan dengan risiko.¹³ Salah satu risiko yang mungkin didapat oleh nasabah ketika bertransaksi menggunakan *mobile banking* adalah kegagalan sistem sehingga transaksi yang dilakukan gagal yang membuat para nasabah berfikir bahwa uang yang mereka miliki akan

¹¹ PT Bank Muamalat Tbk, *Muamalat DIN, Aplikasi Mobile banking Syariah Dari Bank Muamalat Indonesia Di Era Digital*, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id>, diakses pada 18 Maret 2023

¹² I Gede Praydi dkk, *Persepsi Kemudahan Penggunaan dan kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile banking*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), hal. 18

¹³ Kasidi, *Manajemen Resiko*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hal. 11

berkurang. Hal seperti ini yang membuat para nasabah mengurungkan nitanya untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

Dipercayai bahwa sejumlah faktor termasuk kepercayaan, mempengaruhi seberapa luas pengguna menerima *mobile banking*. Jika suatu sistem dapat memberikan manfaat bagi pengguna dan menghasilkan pendapatan, maka konsumen akan mempercayai sistem tersebut. Konsumen akan dapat menilai seberapa aman dan andal transaksi *mobile banking* dalam hal menjaga kerahasiaan dan menjaga informasi pribadi.¹⁴

Dalam sistem teknologi memiliki beberapa model untuk mengetahui penerimaan seseorang. Salah satunya *Technology Acceptance Model* atau TAM adalah salah satu model untuk mengetahui apakah seseorang menerima sistem teknologi informasi. TAM digunakan untuk memperkirakan tingkat penerimaan dan penggunaan. Menurut teori TAM, persepsi kemudahan dan kegunaan berdampak pada minat pengguna. Jika seseorang dapat memanfaatkan suatu teknologi untuk meningkatkan kinerjanya dan merasa mudah untuk menggunakannya, maka diyakini ia akan tertarik untuk menggunakannya.¹⁵

Dalam teori TAM terdapat niat seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh dua hal, yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan. Persepsi pemanfaatan atau seberapa besar keyakinan

¹⁴ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 147

¹⁵ Soetam Rizkiy Wicaksono, *Teori Dasar technology Acceptance Model*, (Malang: CV Seribu Bintang, 2022), hal. 30

seseorang dalam memanfaatkan teknologi akan meningkatkan kinerja. Persepsi kemudahan adalah tingkat kepercayaan teknologi mempermudah penyelesaian pekerjaan.¹⁶

Tabel 1.1

Data Pengguna Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Tulungagung¹⁷

Tahun	Jumlah Pengguna
2020	65
2021	86
2022	256

Sumber: Data Laporan Tahunan Bank Muamalat Kcp Tulungagung

Kantor cabang pembantu Bank Muamalat di Tulungagung sendiri, Muamalat DIN baru ada dan digunakan pada tahun 2021. Walaupun, termasuk baru tetapi hal ini membuat bertambahnya pengguna dari *mobile banking* bank muamalat dari tahun 2020 yaitu 65 pengguna (versi lama), menjadi 86 pengguna pada tahun 2021 dan pada tahun 2022 mencapai 256 pengguna dengan versi terbarunya yaitu Muamalat DIN. Hal tersebut membuktikan bahwa keterbaruan dari *mobile banking* bank muamalat mampu membuat bertambahnya nasabah sehingga mereka minat dan tertarik untuk menggunakannya. Dengan kata lain faktor seperti kemudahan yang disediakan melalui fitur-fitur dan dapat digunakan kapan dan Dimana saja, kemudian factor kepercayaan dan persepsi resiko dimana dalam

¹⁶ *Ibid...*, hal. 30

¹⁷ Wawancara dengan Manajer Bank Muamalat KCP Tulungagung Bapak Joko Saputra pada tanggal 16 Maret 2023

keterbaruannya terdapat tambahan fitur keamanan sehingga para nasabahnya yakin dan percaya bahwa semua data-data mereka aman.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Cita Melasari, Agus Suroso dan Ade Banani dapat disimpulkan bahwa factor kepercayaan, kemudahan, dan risiko mempunyai pengaruh secara parsial terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Namun, time risk dan financial risk tidak begitu berpengaruh terhadap minat penggunaan *mobile banking*.¹⁸ Begitupun dengan penelitian yang dilakukan Muhamad Bagas Agustia dimana dalam penelitiannya faktor kemudahan, risiko dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan penjelasan tersebut, perlu dipahami secara lanjut tentang pengaruh kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan yang diberikan oleh *mobile banking* Muamalat DIN terhadap minat calon nasabah menggunakan layanannya. Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN, PERSEPSI RESIKO DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN LAYANAN *MOBILE BANKING* MUAMALAT DIN DI BANK MUAMALAT KCP TULUNGAGUNG.”**

¹⁸ Cita Melasari dkk, “Pengaruh kepercayaan, Kemudahan, Privacy Risk, Time Risk, dan Financial Risk Terhadap Minat Penggunaan *Mobile banking* Bank Muamalat”, *Jurnal Performace*, Vol. 25, No. 1, 2018, hal. 11

B. Identifikasi Masalah

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

1. Minat dimana calon nasabah tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN dipengaruhi oleh kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan.
2. Kemudahan adalah dimana tingkat seseorang yakin akan suatu teknologi dapat dengan praktis digunakan dan dioperasikan tidak mengeluarkan banyak tenaga.
3. Persepsi resiko adalah persepsi atas ketidaktentuan dan risiko yang akan terjadi saat melakukan kegiatan transaksi.
4. Kepercayaan dimana dari nasabah percaya dan akan memutuskan menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN guna aktivitas transaksinya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung?
2. Apakah kemudahan *mobile banking* Muamalat Din berpengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung?

3. Apakah persepsi resiko berpengaruh signifikan terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat peneliti, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank KCP Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan *mobile banking* Muamalat DIN terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh persepsi resiko terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan secara teoritis bisa menjadi kajian ilmu terkait pengaruh kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara praktis terhadap berbagai pihak, khususnya pihak-pihak sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan dan Perbankan

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan pemikiran atau perencanaan mengenai cara meningkatkan calon nasabah menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah arsip atau dokumen akademik pada perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, kemudian dapat digunakan untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan baru mengenai pengaruh kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya mengenai

pengaruh kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat. Serta dapat memberikan kontribusi keilmuan yang dapat membantu penelitian selanjutnya mengenai tema terkait.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu antara variable X terhadap Y, dimana dari tiga variabel bebas yaitu kemudahan, persepsi resiko dan kepercayaan serta variable terikat minat menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN(Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini sangat penting untuk mengidentifikasi temuan penelitian dan membatasi ruang lingkup masalah sehingga tetap pada topik dan menghasilkan pembahasan yang terorganisir. Peneliti hanya melihat bagaimana kemudahan, persepsi resiko, dan kepercayaan mempengaruhi minat partisipan dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* Muamalat DIN Bank Muamalat KCP Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kemudahan

Sejauh mana seseorang menganggap bahwa memanfaatkan suatu sistem itu mudah dan tidak memakan banyak tenaga.

b. Persepsi resiko

Risiko merupakan salah satu penyebab yang mungkin mempengaruhi cara konsumen memandang suatu produk. Resiko merupakan suatu keadaan ketidakpastian yang menjadi pertimbangan seseorang dalam menentukan layak atau tidaknya menggunakannya untuk transaksi.

c. Kepercayaan

Seseorang yang memiliki kepercayaan bersedia terbuka terhadap aktivitas yang dilakukan dan percaya bahwa orang lain akan bertindak dengan cara tertentu.

d. Minat

Minat adalah suatu perasaan ingin dan tertarik terhadap sesuatu atau suatu kegiatan yang dilakukan tanpa disuruh. Pengakuan akan hubungan antara diri sendiri dan sesuatu di luar diri itulah yang dimaksud dengan minat. Semakin banyak minatnya, semakin kuat atau dekat hubungannya Minat merupakan motivasi yang

mendorong orang untuk aktif berhubungan dengan objek yang menurutnya menarik.

2. Definisi Operasional

Dari judul yang diambil diatas, secara operasional peneliti menggunakan Kemudahan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Tulungagung. Yaitu sebagai berikut:

a. Kemudahan

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hal yang tidak sulit dan tidak mengeluarkan banyak tenaga ketika menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN. Dengan indikator kemudahan yaitu: mudah dipelajari, fleksibel, dapat mengontrol pekerjaan dan mudah digunakan.

b. Persepsi Resiko

Persepsi Resiko yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi tentang keraguan dan konsekuensi tidak diinginkan dalam menggunakan produk atau layanan *mobile banking* Muamalat DIN. Dengan indikator dalam persepsi resiko yaitu: resiko keamanan, resiko produk dan resiko finansial.

c. Kepercayaan

Kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keyakinan seseorang dalam menggunakan suatu produk atau

layanan dalam *mobile banking* Muamalat DIN. Indikator dalam kepercayaan yaitu *benevolence* (kesungguhan), *ability* (kemampuan), *integrity* (integritas) dan *willingness to depend*.

d. Minat

Minat yang dimaksud dalam penelitian disini adalah seberapa tertariknya seseorang dalam menggunakan layanan *mobile banking* Muamalat DIN. Dengan indikatornya : minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, dan minat eksploratif.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Menunjuk pada metode penulisan yang digunakan serta membuat acuan yang jelas dalam penulisan skripsi, maka perlu dibentuk sistematika yang jelas terdiri dari enam bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang masalah yang diangkat, sebagai inti masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penelitian.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari landasan teori yang menjadi dasar dari penelitian dan terdapat penelitian terdahulu sebagai penguat, terdapat uraian fenomena yang dijadikan dasar dalam perumusan hipotesis, kemudian diuraikan dan

digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian yang disebut hipotesis yang akan diuji.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data dan skala pengukuran, Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini berisis tentang deskripsi data yang diteliti dan pengujian hipotesis, hasil pengolahan data berupa angka maupun grafik yang telah diolah menggunakan aplikasi SPSS maupun yang lainnya.

BAB V: PEMBAHASAN

Bab ini berisi jawaban dari hasil pengujian di bab IV yang dijelaskan secara detail yang mempermudah pembaca untuk memahami.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan maupun saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan sebagai akhir pembahasan dalam skripsi.