

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era Globalisasi saat ini perkembangan ekonomi dan teknologi sangat pesat, salah satunya di Negara Indonesia. Teknologi saat ini juga sudah menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Bahkan hampir menjadi kebutuhan pokok. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyaknya pengguna internet di Indonesia tentu juga akan mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Saat ini pun proses transaksi jual beli juga sudah menggunakan layanan internet. Tidak hanya itu, teknologi informasi juga memiliki dampak yang sangat luar biasa terhadap dunia perbankan. Semakin berkembangnya zaman, perbankan dituntut untuk memberikan layanan yang lebih baik sehingga seiring dengan berjalannya waktu, persaingan didunia perbankan akan semakin kuat dan ketat.

Selain itu, teknologi informasi ini mendorong dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan layanan internet, sehingga ini akan menjadi peluang tersendiri bagi dunia perbankan untuk lebih maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya yaitu, dengan cara memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara online sehingga nasabah tidak perlu mendatangi atau mengantri di bank maupun ATM. Eksistensi suatu Lembaga Perbankan Syariah dalam beberapa tahun terakhir ini menjadi

alternatif lembaga keuangan untuk masyarakat yang sangat penting dalam mengajukan sektor riil, dikarenakan bank syariah menggunakan praktik bagi hasil untuk menghindari bunga.

Namun pada tahun 2019-2022 terdapat virus yang melanda seluruh Negara di dunia yang menyebabkan perekonomian menjadi menurun. Beberapa tahun belakangan ini berbagai belahan dunia mengalami musibah yaitu tersebarnya virus covid-19. Virus ini bisa menyerang siapa saja serta dapat menular dengan sangat cepat. Virus ini menyebar hampir diseluruh dunia termasuk Indonesia., hanya dalam kurun waktu beberapa bulan. Dengan adanya virus ini beberapa negara menerapkan sistem lockdown dalam rangka pencegahan penyebaran virus tersebut.

Virus covid-19 adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan, pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun virus ini juga dapat mengakibatkan infeksi pernapasan berat seperti paru-paru. Infeksi virus covid-19 ini disebabkan karena adanya corona virus, yaitu kelompok virus yang menginfeksi saluran pernapasan. Ada dugaan bahwa virus corona ini awalnya ditularkan dari hewan ke manusia. Namun, kemudian diketahui bahwa virus corona juga menular dari manusia ke manusia. Seseorang dapat tertular virus ini melalui beberapa cara seperti memegang hidung atau mulut tanpa mencuci tangan dan kontak jarak dekat dengan penderita covid-19.

Virus Covid-19 ini memiliki dampak yang cukup luas terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, salah satunya dalam kegiatan

perekonomian dalam lembaga keuangan perbankan baik bank syariah maupun konvensional. Kegiatan perekonomian merupakan kegiatan yang dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Selain itu kegiatan ekonomi juga dapat diartikan sebagai upaya manusia untuk mencapai tingkat kesejahteraan yang bertujuan untuk memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain. Dengan jalan mengedarkan alat-alat pembayaran berupa uang giral.

Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga. Bank Syariah atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produk yang dikembangkannya berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW. Dengan kata lain Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan atau kredit dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>2</sup>

Industri perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menyatakan bahwa: Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip

---

<sup>2</sup> Imran dan Bambang Hendrawan, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Batam Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Bank Syariah", *Journal of Business Administration* Vol. 1, No. 2, September 2017, hal. 209-218

syariah.<sup>3</sup> Sebagaimana diketahui banyak keyakinan produk dan jasa perbankan syariah memiliki keunggulan dibandingkan dengan sistem perbankan konvensional diantara lain peniadaan pembebanan bunga, mencegah kegiatan spekulasi yang tidak produktif dan prinsip pembiayaan untuk usaha yang tidak halal. Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang memberikan alternatif saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menunjukkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi dan menghindari kegiatan spekulatif transaksi keuangan. Dengan lahirnya Bank Syariah yang beroperasi berdasarkan sistem bagi hasil sebagai alternatif pengganti bunga pada bank konvensional merupakan salah satu peluang bagi umat Islam untuk memanfaatkan jasa bank dengan seoptimal mungkin.

Selain Bank Syariah, di Indonesia juga terdapat Bank konvensional. Bank konvensional adalah bank yang beroperasi dengan menggunakan sistem bunga pada setiap kegiatannya. Berbeda dengan bank syariah yang tidak ada bunga di dalamnya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Karena pada dasarnya bunga itu termasuk ke dalam suatu hal yang riba, sedangkan riba tidak diperbolehkan di dalam Islam. Upaya bank syariah untuk meminimalisir terjadinya riba dengan

---

<sup>3</sup>Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

memberikan layanan-layanan yang bebas dari riba atau bunga bank. Bunga sangat dilarang di dalam segala kegiatan transaksi di bank syariah.

Saat ini perkembangan bank syariah sangatlah pesat, tidak kalah saing dengan bank konvensional. Seperti halnya bank syariah saat ini memberikan fitur-fitur pada nasabah, agar kegiatan transaksi nasabah lebih nyaman dan mudah. Hal ini dilakukan untuk menarik minat para nasabah untuk melakukan transaksi di bank syariah. Fitur-fitur yang terdapat dalam bank syariah salah satunya adalah *mobile banking*. Tetapi sebenarnya akses dan layanan *mobile banking* memiliki keunggulan dan manfaat, hanya saja hal-hal seperti penipuan yang sering terjadi itu dikarenakan kurangnya edukasi nasabah terkait internet. Perkembangan teknologi yang memunculkan *mobile banking* merupakan salah satu alternatif yang menjanjikan. Karena *mobile banking* itu sendiri memiliki banyak keunggulan bagi nasabah maupun lembaga keuangan. Terutama pada saat musim pandemi seperti sekarang ini, salah satu keuntungan yang dimiliki oleh nasabah yaitu nasabah akan lebih mudah untuk melakukan transaksi tanpa harus repot-repot datang atau mengantri di bank maupun lembaga keuangan lainnya. Selain itu, dalam dunia perbankan juga sudah menggunakan teknologi untuk mengakomodir kebutuhan transaksi antara bank dan nasabah.

Layanan *mobile banking* memiliki biaya yang murah tidak kalah murah dengan biaya *internet banking*, karena kedua layanan tersebut dapat diakses tanpa harus datang ke bank melainkan dapat melalui handphone atau langsung datang ke ATM. *Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas

dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya *layanan mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.<sup>4</sup> *Mobile banking* menawarkan kemudahan jika dibandingkan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking.

*Mobile banking* mengarah pada penggunaan perangkat mobile untuk melakukan transaksi perbankan dan jasa lainnya. contohnya untuk melihat laporan rekening, mentransfer dana, memeriksa saldo rekening dan pembayaran tagihan.<sup>5</sup> Untuk menggunakan *mobile banking*, nasabah harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank. Nasabah dapat memanfaatkan layanan mobile banking dengan cara mengakses menu yang telah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Apabila nasabah menggunakan *mobile banking* melalui aplikasi yang terinstal di ponsel, nasabah harus mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon seluler terlebih dahulu. Pada saat membuka aplikasi tersebut, nasabah harus memasukkan User-ID

---

<sup>4</sup> Kurniawati, Winanrno, Arif, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan TAM yang Telah Dimodifikasi", *Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi* Vol. IV, No. 1.2017

<sup>5</sup> Iqbal, Hariyani, Urrahmah, "Pengaruh Kemudahan DAN Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking", *Global Financial Accounting Journal*, Vol 05, No 2, 2021

dan password untuk login, kemudian nasabah dapat memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta memasukkan OTP saat menjalankan transaksi.

Pada saat ini lebih banyak mahasiswa yang lebih memilih menggunakan *mobile banking* dikarenakan menurut mereka *mobile banking* dirasa lebih mudah karena untuk mengaksesnya langsung dari aplikasi yang sudah tersedia di handphone. Sedangkan mahasiswa merasa jika menggunakan *internet banking* dirasa terlalu sulit karena harus masuk ke browser terlebih dahulu dan keamanan dalam browser tersebut kadang yang sering digunakan karena alamat pada browser yang sering diakses oleh orang-orang banyak, bahkan dapat juga disalah gunakan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab.

Walaupun *mobile banking* memiliki banyak keunggulan tetap saja *mobile banking* memiliki kekurangan diantaranya yaitu salah satu kejahatan siber, Adapun model kejahatan ini adalah meminta kepada pengguna untuk memberikan informasi pribadi pengguna dengan cara mengirimkan pesan penting yang tidak benar dalam bentuk surat elektronik atau komunikasi lainnya. Pesan palsu ini memang sekilas tampak mirip dengan pesan yang dikirim pihak perbankan sehingga korban merasa bahwa pesan tersebut memang berasal dari perusahaan.<sup>6</sup> Cara untuk menghindari *phishing* salah satunya yaitu jangan pernah mengirimkan informasi sensitif melalui *e-mail*

---

<sup>6</sup> Latifah, Mawardi, Wardhana, "Ancaman Pencurian Data ditengah Trend Pengguna Fintech Pada Pandemi Covid 2019", Islamic Banking and finance Journal, Vol 6, No 1, 2022

karena perlu diketahui bahwa bank tidak akan meminta informasi sensitif melalui *e-mail* atau sarana elektronik lainnya yang tidak aman.

Pada saat ini *phishing* sering terjadi dengan mengirimkan pesan melalui whatsapp yang seakan-akan mengaku sebagai pihak bank, dimana banyak sekali korban dikarenakan kurangnya edukasi dari pihak bank kepada nasabah. Sehingga membuat para nasabah gampang sekali percaya dengan informasi yang disampaikan melalui whatsapp ataupun pesan elektronik lainnya.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat para mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking* seperti manfaat penggunaan, pengetahuan, serta kemudahan dalam penggunaan *internet banking*. Jadi dalam hal ini sebaiknya pihak lembaga keuangan seperti Bank harus memperluas dalam mempromosikan *internet banking* kepada masyarakat luas, sehingga apabila masyarakat sudah tentang internet maka masyarakat pun juga memiliki minat untuk menggunakan layanan jasa *internet banking* tersebut.

Dalam perkembangannya *mobile banking* dijadikan sebagai strategi yang dapat memberikan peningkatan dari sisi kemampuan, efektifitas serta produktivitas maupun peningkatan pendapatan melalui penjualan yang baik. Transaksi dengan memanfaatkan *mobile banking* akan memberikan peningkatan yang baik secara frekuensi maupun volume.

Pada saat musim pandemi seperti sekarang ini kita sebagai masyarakat yang baik harus mematuhi aturan yang dibuat oleh pemerintah seperti

menggunakan masker, sering mencuci tangan, sering menggunakan hadsanitizer serta menjaga jarak. Hal ini pun juga sudah diterapkan oleh beberapa lembaga keuangan. Terdapat banyak penelitian yang dilakukan berkenaan dengan penggunaan *mobile banking*, namun kebanyakan penelitian yang dilakukan hanya membahas minat dan kepuasan nasabah dalam menggunakan internet banking. Sehingga dari uraian diatas saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Pada Musim Covid-19**".

## **B. Identifikasi Masalah**

Mengingat keterbatasan waktu, tenaga, teori-teori dan kemampuan yang dimiliki peneliti agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberi batasan penelitian sebagai berikut:

1. Masalah dalam penggunaan *mobile banking* terletak pada kemanfaatan penggunaannya. Karena masih banyak orang diluar sana yang belum paham apa saja manfaat menggunakan *mobile banking*. Maka dari itu bank harus memberikan edukasi kepada para nasabahnya bahwa banyak sekali manfaat yang didapat apabila kita menggunakan *mobile banking*.
2. Masalah dalam penggunaan *mobile banking* terletak pada keamanannya yang dirasa masih kurang aman. Karena masih banyak penipuan melalui pesan elektronik, hal itu dapat membuat nasabah percaya bahwa informasi tersebut merupakan informasi penting dari bank. Maka dari itu

bank harus memberikan pengetahuan kepada para nasabahnya bahwa informasi penting hanya ada dalam web resmi bank itu sendiri.

3. Masalah dalam penggunaan *mobile banking* terletak pada kemudahan dalam menggunakannya yang dirasa masih sulit untuk digunakan. Karena masih banyak orang-orang yang belum paham betul bagaimana cara menggunakan *mobile banking* dengan baik. Maka dari itu bank harus memberikan edukasi kepada para nasabahnya bahwa sistem tersebut mudah untuk digunakan.
4. Peneliti memilih *mobile banking* karena ingin mengetahui seberapa minatnya mahasiswa terhadap *mobile banking* serta menggali lebih dalam lagi alasan mahasiswa tidak berniat menggunakan *mobile banking*.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Apakah manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*?
- b. Apakah pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*?

- c. Apakah kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*?
- d. Apakah manfaat, pengetahuan, dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas. tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh manfaat, pengetahuan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*. Untuk menguji pengaruh signifikan manfaat terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*.
3. Untuk menguji pengaruh signifikan pengetahuan terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*.

4. Untuk menguji pengaruh signifikan kemudahan terhadap minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Sebagai tambahan referensi tentang kajian dengan tema yang sama yaitu Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Menggunakan *mobile Banking* Bank Syariah Pada Musim Covid-19.

### **2. Kegunaan praktis**

#### a. Bagi Bank Umum Syariah

Sebagai sumbangsih pemikiran atau masukan bagi lembaga dalam pengambilan keputusan bidang pemasaran terkait minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*.

#### b. Bagi Nasabah

Memberikan informasi ketika nasabah memilih menggunakan Internet Banking di Bank Syariah. Sehingga nasabah mempunyai gambaran tentang bagaimana *mobile banking* yang dapat memberikan kemudahan bagi mereka.

#### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi peneliti lanjutan untuk tema yang sama dengan pengkajian sebelumnya dan dapat menjadi acuan dasar dalam memulai penelitian selanjutnya.

## **F. Ruang Lingkup dan Penelitian**

Untuk menghindari salah penafsiran dalam penelitian ini, maka perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan yang diambil dalam penelitian ini, yaitu berikut:

### **a. Ruang Lingkup**

Objek penelitian yang digunakan adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk mengetahui seberapa besar faktor manfaat, pengetahuan dan kemudahan dapat mempengaruhi minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking*.

### **b. Keterbatasan Masalah**

Pada penelitian ini penulis akan membatasi obyek yang diteliti, yaitu terbatas pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang menjadi obyek penelitian. Penelitian ini menitik beratkan pada minat mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking* yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi minat untuk

menggunakan *mobile banking* maka peneliti hanya memilih tiga faktor yaitu manfaat, pengetahuan dan kemudahan.

## **G. Penegasan Istilah**

Untuk menjelaskan masalah yang dibahas dalam penelitian ini dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan judul penelitian, perlu adanya istilah secara konseptual dan operasional.

### **1. Definisi Konseptual**

#### a. Minat

Minat merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian.<sup>7</sup>

#### b. Manfaat

Manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi suatu akan meningkatkan kinerja pekerjaanya. Manfaat merupakan suatu kepercayaan seseorang atau nasabah kepada bank dalam pengambilan keputusan.<sup>8</sup>

#### c. Pengetahuan

---

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002), hal. 78

<sup>8</sup> Jogiyanto, *Sistem Informaat Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi offset, 2007), hal 16

Menurut Suryani dan Hendryadi suatu informasi saat ada seseorang yang ingin mengetahui sesuatu atau informasi yang sebenarnya ingin diketahui dan sebenarnya dapat menghasilkan sebuah pengetahuan.<sup>9</sup>

d. Kemudahan

Menurut Mathieson, kemudahan dapat kepercayaan seorang individu apabila menggunakan sebuah sistem tertentu akan mendapatkan kebebasan dari upaya apapun.<sup>10</sup>

## 2. Definisi Operasional

Dari judul yang diambil diatas, secara operasional peneliti menggunakan Manfaat, Pengetahuan, dan Kemudahan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam menggunakan *mobile banking* Yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat

Manfaat yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan suatu pendapat atau pandangan mahasiswa terhadap kemanfaatan dalam menggunakan *mobile banking* pada musim covid-19.

b. Pengetahuan

---

<sup>9</sup> Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif. Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), hal. 2

<sup>10</sup> Mathieson, K. "Predicting User Intentions Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior "Information System Rsearch. (2:3), 1991, hal 180

Pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan seberapa besar mahasiswa mengetahui tentang produk-produk di bank syariah yang mendorong mereka untuk menggunakan *mobile banking*.

c. Kemudahan

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan seberapa mudah akses *mobile banking*, berdasarkan waktu dan biaya yang digunakan mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking* bank syariah yang menimbulkan rasa nyaman atau ketidaknyamanan yang membuat mahasiswa tertarik untuk menggunakan *mobile banking* di bank syariah.

## H. Sistematika Pembahasan

Perutusan 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 1 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, instrument penelitian, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinasi.

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