

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Krisis ekonomi yang terjadi pada akhir tahun 1997 merupakan awal mula yang menjadi penyebab perubahan kondisi lembaga keuangan di Indonesia. Banyak lembaga keuangan yang masuk ke dalam kategori lembaga tidak sehat yang mengakibatkan terkena likuidasi. Persaingan di dunia lembaga keuangan tidak lagi menggairahkan, hal ini disebabkan jumlah lembaga berkurang dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan di Indonesia menurun drastis. Untuk menghadapi hal tersebut lembaga keuangan sekarang ini dituntut untuk membenahi manajemen serta melakukan strategi yang tepat guna meraih nasabah secara maksimal. Tujuan tersebut akan tercapai jika perusahaan melakukan proses pemasaran yang terarah dan terencana dengan baik. Selain pemasaran yang baik, kualitas produk dan layanan pun harus sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah.

Saat ini kondisi lembaga keuangan semakin berkembang dengan adanya pasar bebas yang menjadikan mudahnya suatu negara memasuki perdagangan negara lain. Para pegawai lembaga keuangan dituntut untuk mengelola lembaganya secara profesional, dimana menitikberatkan pada aspek pengetahuan, penguasaan keahlian/teknologi, kemampuan operasional pekerjaan dan wawasan kedepan atau secara sederhana seorang pegawai

yang profesional harus menguasai ilmu dan teknologi di bidang keuangan. Namun, penguasaan operasional ilmu dan teknologi saja belum cukup menjamin bahwa dalam menjalankan tugasnya para pegawai akan mentaati suatu kaidah atau norma bertingkah laku yang pantas dan perlu dijunjung tinggi yang disebut dengan etika.<sup>1</sup> Setiap nasabah selalu mengharapkan keuntungan dari dana yang disimpan dan di sisi lain nasabah tersebut tidak mau kehilangan dananya pada lembaga keuangan.

Oleh karena itu nasabah akan memilih lembaga keuangan yang benar-benar dapat dipercaya sebagai tempat menyimpan dana mereka. Dalam hubungan dengan peningkatan jumlah nasabah maka lembaga keuangan harus dapat menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga sehingga masyarakat akan merasa aman menyimpan dana mereka.<sup>2</sup> Kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan merupakan unsur paling pokok dari eksistensi suatu lembaga keuangan tersebut. Sedangkan kepercayaan itu sendiri adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang dan konteks sosialnya. Ketika seseorang mengambil keputusan, ia akan memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya daripada yang kurang dipercayainya.

---

<sup>1</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) hal 155

<sup>2</sup> Aisyah Wardani, *Pengaruh Kepercayaan, Layanan, dan Fasilitas Bank Terhadap Perilaku Menabung (Studi pada Nasabah Bank Purworejo)*, Jurnal Penelitian (Purworejo: Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2013) hal 1

Faktor kepercayaan masyarakat juga merupakan suatu faktor yang amat penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menabung dananya di lembaga keuangan, untuk itu lembaga keuangan harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat tersebut.<sup>3</sup> Salah satu faktor yang tidak kalah penting dalam memicu minat menabung nasabah adalah faktor pendapatan nasabah. Pendapatan nasabah adalah semua penghasilan yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Pendapatan tersebut dapat berupa pendapatan tetap maupun pendapatan sampingan. Besar kecilnya pendapatan setiap individu akan mempengaruhi jumlah setoran tabungan. Jika pendapatan kecil kemungkinan untuk menabung sangat kecil atau bahkan tidak ada, namun jika pendapatan besar maka tidak menutup kemungkinan peluang menabung besar.

Mengingat salah satu produk lembaga keuangan yang banyak diminati oleh nasabah adalah produk tabungan. Produk ini menjadi produk unggulan dalam lembaga keuangan baik lembaga keuangan yang konvensional maupun lembaga keuangan yang berlandaskan syariah. Maka faktor pendapatan masyarakat dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan kebijakan seputar produk tabungan dalam suatu lembaga keuangan syariah. Selain itu, kepuasan nasabah ditentukan juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan karyawan lembaga kepada nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi lembaga keuangan. Sebuah kualitas pelayanan lembaga keuangan dikatakan mempunyai nilai

---

<sup>3</sup> Aisyah Wardani, *Pengaruh Kepercayaan, Layanan, dan Fasilitas Bank.....*, hal 1

yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas dan manfaat bagi nasabah. Sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan dapat mempengaruhi minat menabung.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masalah, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan perbankan syariah, Othman dan Owen menyodorkan dimensi CARTER yang dikembangkan dari dimensi SERVQUAL dengan penambahan dimensi *compliance*. Sedangkan dimensi yang lain sama dengan dimensi dalam SERVQUAL. CARTER terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan, yaitu *Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsibility*.<sup>4</sup>

Lembaga keuangan syariah kini tidak hanya berbentuk bank namun juga telah hadir lembaga keuangan syariah non-bank. Saat ini lembaga keuangan non-bank menjadi salah satu pilihan pelaku bisnis dalam dunia ekonomi. Dalam hal ini salah satunya adalah *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) yang merupakan lembaga keuangan yang memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang

---

<sup>4</sup> Nursya Bani Purnama, *Manajemen Kualitas Prespektif Global*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2006) hal 22-23

beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Hadirnya BMT ini sangat membantu dalam pengentasan kemiskinan karena pihak BMT membiayai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh usahawan dan prosedur yang diikuti tidak terlalu mempersulit peminjam.<sup>5</sup> BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan *Baitul Maal* (Lembaga Sosial) dan *Baitut Tamwil* (Lembaga Usaha).

*Baitul Maal* adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. *Baitut Tamwil* adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan/tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha-usaha yang produktif. Produk-produk BMT memiliki perbedaan yang sangat mendasar dengan lembaga keuangan konvensional dan hal inilah yang menjadi daya tarik bagi masyarakat untuk menabung di BMT.<sup>6</sup> Salah satu dari sekian banyak BMT yang terdapat di Indonesia adalah BMT Pahlawan yang berada di Tulungagung. BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air.

BMT Pahlawan Tulungagung hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil sesuai syariah Islam, yakni sistem bagi hasil/tanpa bunga. BMT Pahlawan Tulungagung beroperasi sejak 10 Nopember 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh

---

<sup>5</sup> Muhammad, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Pers, 2000) hal 106

<sup>6</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002) hal 83

unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT Pahlawan Tulungagung mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan Tulungagung memperoleh Badan Hukum Nomor: 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010, Tanggal 14 April 2010. Dengan menempati kantor di Jl.R. Abdul Fattah (komplek ruko pasar Sore no. 33) Tulungagung, BMT Pahlawan memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil. Berikut tabel perkembangan anggota BMT Pahlawan Tulungagung:<sup>7</sup>

Tabel 1.1.  
Perkembangan Anggota BMT Pahlawan

No	Anggota	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Pendiri / Anggota Tetap	61 orang	61 orang	61 orang
2	Penanam Saham	63 orang	63 orang	63 orang
3	Penyimpan / Penabung	10.337 orang	10.900 orang	10.900 orang
4	Penerima Pembiayaan	1.435 orang	1.105 orang	1.105 orang
	<b>Total</b>	<b>11.896 orang</b>	<b>12.129 orang</b>	<b>12.129 orang</b>

Sumber: RAT 2015 BMT Pahlawan dan informasi tambahan dari pengurus

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa hingga tahun 2016 jumlah anggota BMT Pahlawan adalah tetap sebanyak 12.129 orang, sedangkan jumlah nasabah penabung sebanyak 10.900 orang. Jika dilihat dari perkembangannya, minat masyarakat untuk menabung pada BMT masih kurang. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga, nisbah bagi hasil tabungan dan masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah menabung.

---

<sup>7</sup> RAT BMT Pahlawan 2015

BMT dalam menjalankan fungsinya sebagai investor/penyalur dana menjanjikan suatu sistem operasional yang lebih adil, khususnya pada sistem *profit loss sharing* (bagi hasil) seperti yang ada, yaitu menghilangkan praktek riba dan menggantikannya dengan sistem bagi hasil. Bagi hasil inilah yang membedakan antara lembaga keuangan islam dan non islam.<sup>8</sup> Dalam prakteknya, mekanisme penghitungan bagi hasil dapat didasarkan pada dua cara *profit sharing* (bagi laba) dan *revenue sharing* (bagi pendapatan), yakni sebagai berikut:

1. *Profit sharing* (bagi laba) merupakan penghitungan bagi hasil yang didasarkan pada laba dari pengelola dana yaitu pendapatan usaha dikurangi dengan beban usaha untuk mendapatkan pendapatan usaha tersebut.
2. *Revenue sharing* (bagi pendapatan) merupakan penghitungan bagi hasil yang didasarkan pada *revenue* (pendapatan) dari pengelola dana yaitu pendapatan usaha sebelum dikurangi beban usaha untuk mendapatkan pendapatan usaha tersebut.<sup>9</sup>

Bagi lembaga keuangan syariah, pada saat pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga dan atau yang diberikan oleh lembaga menggunakan bagi hasil, besarnya rasio bagi hasil didasarkan pada jumlah keuntungan proyek yang dijalankan. Bila usaha merugi, kerugian akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak.

---

<sup>8</sup> Muhammad, *Lembaga Keuangan Umat Kontemporer...*, hal 1

<sup>9</sup> Slamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSII*, (Jakarta: Grasindo, 2005) hal 56-57

Adapun pada sistem bunga tetap seperti yang dijanjikan tanpa pertimbangan apakah proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Pendapatan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Tabungan Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada BMT Pahlawan Tulungagung”**.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi dalam penelitian ini yaitu tentang pengaruh kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung antara lain:

- a. Kepercayaan nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung hingga saat ini masih kurang. Hal ini bisa dilihat dari data jumlah nasabah penabung tahun 2015 sampai tahun 2016 adalah tetap. Sehingga hal ini bisa mempengaruhi minat nasabah menabung pada BMT.
- b. Pendapatan nasabah saat ini bisa dikatakan naik turun. Sedangkan kebutuhan hidup terus berjalan dan semakin mahal. Sehingga pendapatan nasabah juga dapat mempengaruhi minat nasabah menabung pada BMT.
- c. Kualitas pelayanan akan sangat mempengaruhi penilaian nasabah terhadap BMT, sehingga perlu adanya peningkatan layanan yang

---

<sup>10</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001) hal 61



berujung pada timbulnya minat dari para nasabah. Jika terjadi penilaian buruk terhadap BMT maka akan berpengaruh pada minat nasabah untuk menabung dan juga akan mengurangi jumlah nasabah yang ada pada lembaga BMT.

- d. Nisbah bagi hasil tabungan seringkali berubah-ubah tidak menetap dan tanpa ada pemberitahuan kepada nasabah. Sehingga besar kecilnya nisbah bagi hasil tabungan akan mempengaruhi minat nasabah menabung pada BMT.
- e. Minat nasabah menabung akan mempengaruhi jumlah nasabah yang ada pada lembaga BMT. Hal ini bisa menyebabkan tingkat loyalitas nasabah pada lembaga BMT akan semakin meningkat.

## 2. Batasan Masalah

Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis hasil penelitian, variabel yang diteliti adalah kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan serta minat nasabah menabung. Sehingga penelitian ini difokuskan pada seputar kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan serta minat nasabah menabung yang didapatkan dari BMT Pahlawan Tulungagung.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung?
2. Apakah pendapatan nasabah berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung?
4. Apakah nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh secara partial terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung?
5. Apakah kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji secara partial pengaruh kepercayaan nasabah terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.
2. Untuk menguji secara partial pengaruh pendapatan nasabah terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.
3. Untuk menguji secara partial pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.
4. Untuk menguji secara partial pengaruh nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.

5. Untuk menguji secara simultan pengaruh kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.

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

1. Secara Teoretis:

Dalam dunia pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu sumber pengetahuan bagi para pelajar maupun mahasiswa dalam memahami pengaruh kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung.

2. Secara Praktis:

- a. Dalam dunia praktik, diharapkan penelitian mengenai pengaruh kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung ini dapat berguna bagi BMT Pahlawan Tulungagung khususnya dan lembaga perbankan lainnya pada umumnya untuk menjadi pedoman atau acuan dalam pengambilan keputusan dan kebijakan BMT terkait dengan peningkatan jumlah nasabah.
- b. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau acuan bagi peneliti selanjutnya.

## F. Penegasan Istilah

### 1. Penegasan Konseptual

Penegasan istilah ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya salah dalam interpretasi istilah-istilah tersebut, maka perlu adanya penjelasan secara tegas. Ada beberapa istilah yang perlu didefinisikan secara konseptual dalam penelitian ini:

- a. Kepercayaan atau *believeness* pada prinsipnya adalah suatu penilaian yang tidak meragukan tentang sebuah tindakan dari sebuah proses yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk menunjukkan bukti bahwa suatu tindakan dapat dilaksanakan dengan konsekuen. Suatu yang penting dalam kegiatan layanan adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan elemen kunci bagi kesuksesan hubungan dan kecenderungan terhadap berbagai penilaian layanan dan kepuasan yang dirasakan nasabah.<sup>11</sup>
- b. Pendapatan nasabah adalah pendapatan uang yang diterima dan diberikan kepada subyek ekonomi berdasarkan prestasi-prestasi yang diserahkan yaitu berupa pendapatan dari profesi yang dilakukan sendiri atau usaha perorangan dan pendapatan dari kekayaan. Besarnya pendapatan seseorang bergantung pada jenis pekerjaannya.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Arisutha Damartaji, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka, 2005) hal 35

<sup>12</sup> Mangkoesebroto Guritno dan Algifari, *Teori Makro Islam*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 1998) hal 72

- c. Kualitas merupakan suatu kondisi yang menggambarkan suatu produk atau jasa telah sesuai dengan standar atau telah memenuhi kebutuhan pasar, dalam hal ini sesuai dengan harapan para konsumen.<sup>13</sup>
- d. Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, di mana layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.<sup>14</sup>
- e. Nisbah bagi hasil adalah prosentase keuntungan yang akan diperoleh *shahibul mal* dan *mudharib* yang ditentukan berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak.<sup>15</sup>
- f. Tabungan merupakan salah satu produk lembaga keuangan dimana terjadi penghimpunan dana oleh nasabah yang akan disalurkan oleh bank.<sup>16</sup>
- g. Minat merupakan suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut

---

<sup>13</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014) hal 135

<sup>14</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan...*, hal 83

<sup>15</sup> Binti Nur Asiyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014) hal 168

<sup>16</sup> Syafi'i Antinio, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*, (Jakarta : Tazkia Institute, 2000) hal 56

atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.<sup>17</sup>

- h. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan), dapat dikatakan pula nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa keuangan.<sup>18</sup>

## 2. Penegasan operasional

Penegasan operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguji seberapa besar pengaruh dari kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung.

## G. Sistematika Penulisan Skripsi

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

### 1. Bagian Awal

Terdiri dari Halaman Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Halaman Pengesahan, Pernyataan Keaslian Skripsi, Motto, Halaman Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran, dan Abstrak.

---

<sup>17</sup> Andi Mappiare, *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan*, (Surabaya: Usana Offset Printing, 1994) hal 62

<sup>18</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

## 2. Bagian Utama

Untuk memudahkan penulisan penelitian ini, serta memudahkan pemahaman maka penulisan skripsi ini dibagi menjadi enam bab, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN:** Pada bab ini akan menguraikan beberapa alasan teoritis dan atau alasan praktis mengenai judul yang akan diteliti. Diuraikan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI:** Pada bab ini menguraikan tentang teori mengenai konsep atau variabel yang relevan dalam penelitian. Teori yang dimaksud antara lain, kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan, nisbah bagi hasil tabungan dan minat nasabah menabung. Selain teori tentang variabel, pada bab ini juga menguraikan tentang kajian penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

**BAB III METODE PENELITIAN:** Pada bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian; populasi, sampling dan sampel penelitian; data, sumber data, variabel dan skala pengukuran; teknik pengumpulan data; instrumen penelitian; dan teknik analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN:** Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis).

**BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN:** Pada bab ini berisikan tentang pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

**BAB VI PENUTUP:** terdiri dari kesimpulan dan saran.

3. Bagian akhir

Terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.