

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Pelanggan yang merasa puas akan membeli ulang, dan mereka akan memberi tahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang produk itu. maka perusahaan harus memperhatikan lebih jauh dalam hal pelayanan dan kinerja dari para karyawannya, dan memonitoring bagaimana proses pelayanan yang dilakukan para karyawan.

Masalah utama yang senantiasa akan dihadapi dalam era kompetisi bisnis saat ini dan masa depan adalah membangun dan mengoperasikan organisasi bisnis yang selalu dapat merespon kebutuhan konsumen/pelanggan. Respon yang diperlukan mencakup inovasi, kecepatan pengambilan keputusan, memimpin dalam industri dari harga atau nilai, dan menjaga keefektifan hubungan dengan penyalur dan penjual untuk menciptakan nilai bagi konsumen. Untuk mendukung argumen dari rantai nilai,

penelitian memperlihatkan dimana sikap karyawan mempunyai hubungan yang signifikan dengan sikap konsumen. Titik tumpu kegiatan SDM hendaklah pada mata rantai nilai dan fokus pada aktivitas antara badan usaha hendaknya dikurangi, dan cara ini telah memberikan hasil terbaik bagi perusahaan. SDM profesional lebih menekankan pada kegiatan SDM untuk menunjang perusahaan. Perusahaan harus lebih fokus pada customer agar tetap loyal pada perusahaan kita, dan SDM yang mengfokuskan pada kegiatan antara perusahaan dan pemasok serta konsumen luar dari perusahaan. Pimpinan perusahaan dan SDM yang profesional hendaklah belajar membuat organisasi bisnis dapat berfungsi dan beraktifitas sesuai dengan mata rantai nilai dan membangun sebuah jaringan kepada pelanggan.²

Berbagai perusahaan, organisasi, dan lembaga tentunya ingin mendapatkan kinerja karyawan yang baik dalam setiap bidang masing-masing. Dalam pemeliharaan dan pengelolaan sumber daya manusia sendiri tentu harus mendapat perhatian yang lebih. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang berperan penting untuk kelangsungan perusahaan. Langkah yang dilakukan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang memuaskan antara lain dengan melakukan pengembangan terhadap karyawan. Kinerja diharapkan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar. Tingkat pendidikan karyawan sangatlah mempengaruhi kinerjanya, karena dengan pendidikan orang lebih

² Suwatno, M.Si. dan donni junni priansa, SPd SE.MM, "*manajemen SDM dalam organisasi bisnis dan publik*"(ALFABETA,cet ketiga,2013,BANDUNG), 6

mempunyai wawasan yang lebih luas dan umumnya tingkat pergaulannya juga lebih luas.

Peningkatan kualitas masyarakat pedesaan melalui koperasi bukanlah konsep baru, hambatan yang harus diperhatikan dalam pengembangan koperasi dipedesaan diantaranya adalah rendahnya minat masyarakat untuk bergabung dalam koperasi, hal ini disebabkan karena kegagalan-kegagalan dan pandangan negatif tentang koperasi yang terbentuk dalam kelompok masyarakat pedesaan. Salah satu kegagalan koperasi adalah ketidakmampuan kelembagaan koperasi dalam memberikan kebutuhan anggotanya, rendahnya SDM dipedesaan menimbulkan pemahaman tentang koperasi terabaikan.

Secara umum prinsip operasional koperasi adalah membantu kesejahteraan para anggota dalam bentuk gotong royong dan tentunya prinsip tersebut tidaklah menyimpang dari sudut pandang syariah yaitu prinsip gotong royong dan bersifat kolektif (bersama) dalam membangun kemandirian hidup. Dengan kata lain Koperasi Syariah merupakan sebuah konversi dari Koperasi Konvensional melalui pendekatan yang sesuai dengan syariat islam dan peneladanan yang dilakukan Rasulullah dan para sahabatnya.

Konsep utama operasional Koperasi Syariah adalah menggunakan akad syirkah Mufawadhoh yakni sebuah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih, masing-masing memberikan kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan berpartisipasi dalam kerja dengan bobot yang sama. Masing-masing partner saling menanggung satu sama lain dalam hak dan kewajiban. Selain itu tidak diperkenankan salah seorang

memasukkan modal yang lebih besar dan memperoleh keuntungan yang lebih besar pula dibandingkan dengan partner yang lainnya.

Pengembangan barang dagang pada dasarnya untuk dapat meningkatkan akses masyarakat pedesaan dalam kegiatan ekonomi mikro menengah ke bawah yang adil, sehingga bentuk kesenjangan dan kerugian yang dialami pedagang dapat dihindarkan. Pengembangan masyarakat pedagang melalui kelembagaan pedesaan atau koperasi merupakan suatu upaya pemberdayaan terencana yang dilakukan secara sadar dan sungguh-sungguh melalui usaha bersama pedagang untuk memperbaiki perekonomian masyarakat pedesaan.

Dengan partisipasi yang tinggi terhadap koperasi, diharapkan rasa ingin memiliki dari masyarakat atas semua kegiatan yang dilaksanakan koperasi juga tinggi, karena didalam koperasi terdapat nilai dan prinsip berdasarkan asas kekeluargaan dan gotong royong, sehingga diperlukan peran berbagai pihak untuk menggerakkan dan mengembangkan kelembagaan pedesaan atau koperasi dengan basis kekuatan yang dimiliki anggota tersebut. Pengembangan kelembagaan dalam bentuk rencana yang baik berdasarkan kebutuhan, kekuatan dan kondisi yang ada tentunya akan memberikan panduan bagi pelakunya atau lembaga tersebut untuk mengembangkan diri.

Koperasi yang beroperasi berdasarkan syariat Islam, dengan mudah diterima oleh masyarakat Indonesia. Dalam prespektif Islam, koperasi yang menjunjung asas kebersamaan dan kekeluargaan dapat dipandang sebagai bentuk kerjasama dan tolong menolong dalam kebaikan. Ketika koperasi bekerja dalam lingkup syariat islam, seperti tidak berhubungan dengan

aktivitas riba, maysir (judi) dan gharar (spekulasi), maka lengkaplah keselarasan koperasi dengan nilai-nilai islam.

Dalam usaha mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia diperlukan adanya manajemen yang baik, karena manusia sebagai makhluk sosial mempunyai karakter yang sangat berbeda dengan alat produksi lainnya. Manusia sebagai makhluk sosial juga mempunyai pemikiran dan keinginan yang berbeda-beda, sedangkan perusahaan mengharapkan pegawainya dapat bekerja dengan baik dengan kata lain kinerja karyawannya baik, dan memiliki produktivitas yang tinggi serta mampu menjabarkan visi dan misi yang telah disepakati bersama dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawannya perusahaan/organisasi menempuh beberapa cara misalnya melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan pemberian motivasi. Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka karena para karyawan telah terbekali oleh pendidikan dan pelatihan yang tentu berkaitan dengan implementasi kerja mereka. Sedangkan pemberian motivasi, promosi jabatan, dan pemberian kompensasi pada dasarnya adalah hak para karyawan dan merupakan kewajiban dari pihak perusahaan untuk mendukung kontribusi para karyawannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Motivasi merupakan proses psikologis yang menmbangkitkan dan mengarahkan perilaku pada pencapaian tujuan *atau goal directed behavior*

(kreitner dan kinicki). Motivasi bersifat jangka panjang, inspirasi lebih lanjut diberikan kepada bawahan yang penuh motivasi dengan mempercayai mereka menerima tanggung jawab seluruh pekerjaan. Untuk bawahan yang dimotivasi perlu ditemukan apa yang dapat memotivasi mereka dan menjalankan apapun yang dapat membantu mereka. Individu yang penuh termotivasi sangat penting untuk memasok organisasi dengan inisiatif baru yang sangat penting dalam dunia yang penuh kompetisi.³

Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan kepada karyawan agar lebih semangat untuk melakukan pekerjaan, hal tersebut akan berdampak pada hasil dari pekerjaannya. Pekerjaan yang dikerjakan secara totalitas akan memberikan hasil pekerjaan yang baik.

Pendidikan dalam meningkatkan kinerja SDM secara implisit mengandung peran dan posisi pendidikan yang sangat kuat menunjang kebijakan pengembangan SDM pada perusahaan pelayanan, maka peran pendidikan disini menjadi teramat penting. Pendidikan dalam meningkatkan kinerja SDM secara implisit mengandung peran dan posisi pendidikan yang sangat kuat. Pendidikan memberikan bekal kepada seseorang untuk dapat lebih memahami peran dan fungsinya di tempat kerja, dalam konteks yang lebih sempit, pendidikan memberikan bekal kepada tenaga kerja untuk mampu mengantisipasi masalah yang timbul dalam pekerjaannya, semakin tinggi dasar pendidikan seseorang akan semakin mudah baginya untuk mengenali

³ Wibowo, *manajemen kinerja edisi lim* (jakarta, rajawali, 2016), 322

masalah dalam pekerjaannya.⁴ Penelitian ini menggunakan variabel motivasi sebagai salah satu variabel penelitian, atas dasar banyak karyawan yang mengalami kemunduran dalam melaksanakan pekerjaannya yang disebabkan karena kurang disiplinnya dalam melaksanakan atau penyebab permasalahan yang timbul karena diri sendiri, yang menyebabkan salah satu cabang dari LKS asri akan ditutup, karena banyaknya permasalahan yang ada.

Latar belakang pendidikan memberikan bekal kepada seseorang untuk dapat lebih memahami peran dan fungsinya di tempat kerja, dalam konteks yang lebih sempit, pendidikan memberikan bekal kepada tenaga kerja untuk mampu mengantisipasi masalah yang timbul dalam pekerjaannya, semakin tinggi dasar pendidikan seseorang akan semakin mudah baginya untuk mengenali masalah dalam pekerjaannya. Dalam LKS asri banyak sekali karyawan yang masih berlatar belakang pendidikan yang belum mencapai dari standar, sehingga peneliti merasa bahwa karyawan kurang bisa menyelesaikan persoalan-persoalaan yang muncul.

Kompensasi memang menjadi bagian salah satu motivasi bagi karyawan itu sendiri untuk meningkatkan kinerjanya. Sehingga para karyawan berlomba untuk meningkatkan kreativitasnya untuk perusahaan tersebut. Bagi mereka yang dapat terus meningkatkan kreativitasnya, maka kompensasi pun akan ditingkatkan seiring dengan meningkatnya kinerja dan kreativitas karyawan tersebut. Namun bagi yang belum bisa meningkatkan kreativitasnya, kompensasi pun tidak akan diberi peningkatan sehingga

⁴ Kornelis Dehutman, *Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Baitul Mal Watutamil Di Provinsi Riau*, JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)-Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2016

terkadang mengakibatkan frustrasi bagi karyawan itu sendiri dan akhirnya kinerja karyawan tersebut pun semakin menurun.

Jadi pada intinya, semakin besar kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya, maka akan semakin tinggi usaha para karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Dan begitupun sebaliknya, apabila kompensasi yang diberikan kepada karyawan semakin rendah bahkan dibawah rata-rata yang telah ditetapkan dalam hukum, maka akan semakin rendah kinerja yang diberikan karyawan untuk perusahaan tersebut karena mereka akan merasa kompensasi yang diberikan baik kompensasi finansial maupun nonfinansialnya tidak sebanding dengan yang mereka berikan kepada perusahaan. Dan hal ini dapat menyebabkan karyawan tersebut berpindah tempat ke perusahaan lain. Sedangkan jika diberikan kompensasi yang semakin meningkat, karyawan tersebut pasti akan terus memberikan kinerja yang semakin meningkat di perusahaan tersebut tanpa berpindah ke perusahaan lain.⁵

Melalui cara-cara seperti yang diungkapkan di atas, kinerja karyawan diharapkan akan lebih baik lagi. Kinerja biasanya identik dengan proses pekerjaan dikalangan karyawan suatu perusahaan. Karena kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan tersebut. Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan. Karena hal inilah yang akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Apabila para karyawannya kinerja buruk, maka yang terjadi adalah kemunduran pada

⁵ Ismi herdiyanti, dalam <https://herdyantismi.wordpress.com/2013/11/20> diakses 28 oktober 2017

perusahaannya. Hal ini juga akan berlaku sebaliknya, apabila para karyawan semangat dan totalitas dalam bekerja dan juga berinovasi dalam hal-hal pekerjaan, maka yang terjadi adalah kemajuan yang positif bagi perusahaan tersebut.

Sehubungan dengan hal itu, salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang juga mempertahankan kelangsungan hidupnya di tengah-tengah persaingan yang ketat ini adalah Lembaga Keuangan Syariah Amanah Syariah Islam (LKS ASRI) Tulungagung yang terletak di Jalan Mayor Sujadi Timur 45 Plosokandang Kedungwaru Tulungagung, tepatnya disebelah selatan perempatan pertama barat kampus IAIN Tulungagung. LKS ASRI merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah berdiri pada tahun 2009 sampai sekarang dan masih diminati oleh banyak orang.

Pada awalnya LKS ASRI hanya membuka satu kantor yang ada di jalan Mayor Sujadi Timur 45 Plosokandang Kedungwaru Tulungagung, namun dengan semakin besarnya harapan untuk berkembang dan semakin banyaknya minat para nasabah untuk menggunakan jasa lembaga ini akhirnya dibukalah cabang baru yang ada di kecamatan Kauman, Sendang, dan Kalidawir. Ketiga cabang tersebut masih berlokasi di Kabupaten Tulungagung.

Seiring berjalannya waktu, dari tahun ke tahun, jumlah dari karyawan dan anggota di Lembaga Keuangan Syariah ASRI ini selalu bertambah. Dengan bertambahnya karyawan tersebut tidak menjamin kinerja karyawan tersebut semakin baik. Berdasarkan permasalahan di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Motivasi, Latar Belakang Pendidikan Dan

Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Keuangan Syariah ASRI Tulungagung”

B. Identifikasi Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan Lembaga keuangan Syariah ASRI Plosokandang, lembaga menggunakan teknik motivasi dalam hal ini. Masalahnya adalah banyak karyawwan menurun peforma dalam bekerja, maka dari itu perlu adanya motivasi dari pimpinan maupun dari staff tertu untuk memberikan motifasi aagar performa karyawan dalam bekerja dapat meningkat.
2. Mengidentifikasi Latar Belakang Pendidikan mempengaruhi kinerja dari para karyawan di lembaga keuangan syariah ASRI Plosokandang. Karena dalam perkoprasian banyak karyawan yang latar belakang pendidikanya SLTA, sehingga wawasan dan pergaulan karyawan kurang, sehingga dapat mempengaruhi kinerja dari para karyawan
3. Mengidentifikasi pemberian kompensasi, apakah dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja dari seorang karyawan Di LKS ASRI Plosokandang. Banyak cara dalam meningkat kan kinerja karyawan, saat karyawan sebuah koprasi mengalami penurunan, memberikan kompensasi kepada karyawan merupakan cara yang bisa meningkatkan kinerja karyawan.

4. Mengidentifikasi apakah variabel X (motivasi, latar belakang pendidikan dan kompensasi), mempengaruhi secara simultan terhadap variabel Y(kinerja karyawan) di LKS ASRI Tulungagung

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, inti masalah yang penulis angkat dalam skripsi ini adalah:

1. Apakah motivasi berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.?
2. Apakah pendidikan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.?
3. Apakah kompensasi pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.?
4. Apakah motivasi, pendidikan, dan kompensasi berpengaruh dan signifikan secara bersamaan terhadap kinerja karyawan di LKS ASRI Tulungagung.?

D. Tujuan penelitian

Tujuan dan kegunaan penelitian ini untuk menjawab permasalahan ini dengan subyek penelitian LKS ASRI Plosokandang.

1. Untuk menganalisis pengaruh dan signifikan motivasi terhadap tingkat kinerja karyawan.
2. Untuk menganalisis pengaruh dan signifikan pendidikan terhadap tingkat kinerja karyawan.

3. Untuk menganalisis pengaruh dan signifikan kompensasi terhadap tingkat kinerja karyawan.
4. Untuk menganalisis pengaruh dan signifikan motivasi, pendidikan, kompensasi secara bersamaan terhadap kinerja karyawan.

E. Kegunaan/Manfaat penelitian

1. Kegunaan teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan penerapan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada semua organisasi/perusahaan, dan juga memberikan manfaat bagi peneliti. Selanjutnya penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk karya ilmiah yang mempunyai fokus yang sama dengan penelitian ini.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi lembaga tempat penelitian

penelitian ini akan memberikan wawasan tentang penting kinerja seorang karyawan, karena kinerja karyawan adalah faktor utama bagi kemajuan suatu organisasi/perusahaan. Langkah yang dilakukan untuk mendapatkan kinerja karyawan yang memuaskan antara lain dengan melakukan pengembangan terhadap karyawan. Kinerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat pendidikan karyawan, motivasi dan pengalaman kerja. Kinerja diharapkan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik serta jumlah pekerjaan yang sesuai dengan standar. Tingkat pendidikan karyawan sangatlah mempengaruhi kinerjanya, karena dengan pendidikan orang lebih mempunyai

wawasan yang lebih luas dan umumnya tingkat pergaulannya juga lebih luas.

b. Bagi peneliti selanjutnya.

Semoga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang.

F. Ruang Lingkup Dan Batasan penelitian

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas tentang “ pengaruh motivasi, pendidikan, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di LKS Asri Tulungagung” penelitian ini digunakan untuk melihat dan mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dimana variabel X sebagai variabel bebas terdiri dari Motivasi (X_1), Latar Belakang Pendidikan (X_2), dan Kompensasi (X_3) dan variabel Y sebagai variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan di LKS asri Tulungagung.

2. Batasan Penelitian

Karena adanya keterbatasan, waktu, dana, tenaga, teori-teori dan supaya peneliti dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti. Untuk itu maka peneliti memberikan batasan, dimana akan dilakukan penelitian, dalam hal ini peneliti akan meneliti tentang variabel Motivasi, Pendidikan dan Kompensasi apakah dapat mempengaruhi tingkat kinerja para karyawan di LKS ASRI Plosokandang.

G. Penegasan Istilah

1. Konseptual (berdasarkan buku)

a. Motivasi (X_1)

Menurut Robbins motivasi adalah proses yang menunjukkan intensitas individu arah dan ketekunan dari upaya menuju pencapaian tujuan⁶

b. Latar Belakang Pendidikan (X_2)

Latar belakang Pendidikan adalah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran pelatihan.⁷

c. Kompensasi (X_3)

Menurut Thomas H. Stone kompensasi adalah setiap bentuk pembayaran yang diberikan kepada karyawan sebagai pertukaran pekerjaan yang mereka berikan kepada majikan.⁸

d. Kinerja karyawan (Y)

Menurut Mathis dan Jackson menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak yang dilakukan pegawai dalam mengembangkan tugasnya⁹

2. Operasional (berdasarkan kenyataan)

a. Motivasi

⁶ Donni Junni Priansa, *perencanaan dan pengembangan MSDM*, (Bandung, Alfabeta, 2014), 2011

⁷ Tim penyusunan pusat pembinaan dan pengembangan bahasa departemen pendidikan dan kebudayaan, *kamus besar bahasa Indonesia*, (Jakarta, Balai Pustaka, 2001), edisi ke tiga, 263

⁸ Suwatno, M.Si. dan Donni Junni Priansa, SPd SE.MM, "*manajemen SDM dalam organisasi bisnis dan publik* 220

⁹ Donni Junni Priansa, *perencanaan dan pengembangan MSDM*, 269

Motivasi adalah kata-kata yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan semangat kerja kepada para karyawan disuatu perusahaan/organisasi.

b. Latar Belakang Pendidikan

Pendidikan adalah suatu bukti wawasan yang telah diperoleh oleh karyawan. Pada dasarnya pendidikan digunakan sebagai acuan karyawan memiliki kemampuan dan juga wawasan yang digunakan dalam pekerjaan baik formal atau non formal.

c. Kompensasi

Kompensasi di dalam perusahaan/organisasi digunakan untuk memberikan apresiasi kepada karyawan yang telah melaksanakan pekerjaan dengan baik, dan juga bisa digunakan untuk memberikan dorongan kepercayaan kepada karyawan, yaitu berupa pemberian bonus atau apapun.

d. Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang bisa digunakan oleh pimpinan seebagian acuan dalam penilaian kerja para karyawanya.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan

Merupakan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, hipotesis penelitian, penegasan istilah serta

sistematika penulisan. Dengan pendahuluan ini dimaksudkan agar pembaca dapat mengetahui konteks penelitian. Pendahuluan ini berisi tentang hal-hal pokok yang dapat dijadikan pijakan dalam memahami bab-bab selanjutnya.

BAB II : Landasan Teori

Berisi tentang kajian teori yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian. Juga terdapat teori-teori relevan yang dapat digunakan sebagai bahan analisa dalam membahas objek penelitian dan dalam penelitian juga dicantumkan Kerangka Pemikiran. Pada bagian ini peneliti merangkai teori-teori yang digunakan menjadi satu pola pikir yang terkait dengan masalah penelitian.

BAB III : Metode Penelitian

Berisi segala hal tentang bagaimana penelitian dilakukan memuat tentang metode penelitian yang dipakai dalam rangka mencapai hasil penelitian secara maksimal, yang terdiri dari : rancangan penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan sampling, kisi-kisi instrumen, instrumen penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan mengenai deskripsi obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data.

BAB V : Pembahasan

Dalam bab ini berisikan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB IV: Penutup

Bab ini menguraikan tentang simpulan peneliti yang dilakukan berdasarkan analisis data dari hasil temuan di lapangan, adapun saran ditujukan kepada pihak bank maupun kepada pihak lain yang ingin mengembangkan atau mengadakan penelitian lanjutan.