

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi era sekarang mampu menciptakan suatu layanan yang dapat memudahkan segala aktivitas manusia. Contoh layanan dari kemajuan teknologi digital adalah sistem pembayaran *cashless* atau non tunai secara digital.¹ Sistem transaksi memuat seperangkat sistem yang meliputi mekanisme, lembaga dan aturan yang dipakai dalam pelaksanaan pemindahan dana yang nantinya untuk dipenuhinya kewajiban akibat adanya kegiatan perekonomian.²

Uang merupakan alat transaksi pembayaran sah untuk pembelian suatu barang atau jasa. Berkembangnya teknologi digital pada sistem pembayaran menyebabkan terjadinya penggeseran kegunaan uang tunai menjadi uang non tunai atau *cashless*. Hal tersebut menunjukkan bahwa potensi keinginan masyarakat untuk mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless*. Uang digital atau uang elektronik sekarang ini memiliki kekuatan yang sama seperti uang tunai. Oleh karena itu posisi kegunaan uang digital sama dengan uang tunai. Adanya hal tersebut pemerintah mendukung penggeseran sistem transaksi pembayaran *cashless* secara digital ini.³

Uang digital ialah suatu alat pembayaran yang berbasis elektronik yang didapatkan dengan melakukan setor uang terlebih dahulu baik dilakukan secara langsung ataupun dengan perantara pihak penerbit maupun pihak bank. Jumlah nominal uang yang disetorkan kemudian dikonversikan menjadi nilai uang digital atau elektronik dalam satuan rupiah. Nilai uang digital yang telah dibelanjakan secara non tunai atau *cashless* dengan cara mengurangi saldo atau jumlah uang digital secara langsung sesuai pembelian pada media elektronik tersebut.⁴

Banyaknya produk uang digital dan juga diiringi dengan semakin banyaknya UMKM, maka akan memberikan manfaat berupa

¹ Ananda Yuke et al., *Analisis Minat Penggunaan Cashless Payment Dalam Transaksi Jual Beli Selama Pandemi Pada UMKM Kota Malang*, vol. 6, 2022, <http://j-ptiik.ub.ac.id>.

² Bank Indonesia, "Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah," *Bank Indonesia*, accessed October 24, 2022, <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>.

³ Purnama Ramadani Silalahi et al., *Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi*, *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, vol. 1, 2022.

⁴ Ramadani Silalahi et al., "Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi".

kemudahan bagi para pelaku UMKM dan pelanggannya untuk melakukan transaksi pembayaran *cashless*.⁵ Allah SWT sudah menerangkan mengenai teknologi pada ayat-ayat Al-Qur'an. Hal ini Allah gambarkan untuk manusia agar bisa menjadi pedoman pengetahuan dan motivasi untuk menguasai berbagai cabang ilmu.⁶ Salah satu ayat yang menjelaskan bahwa Allah telah mengajarkan manusia tentang teknologi tercantum dalam QS Al-Anbiya ayat 80-81:

وَعَلَّمَهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لِيُحْصِنَكُمْ مِنْ بَأْسِكُمْ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاكِرُونَ [٨٠]
 وَلِسُلَيْمَانَ الرِّيحَ عَاصِفَةً تَجْرِي بِأَمْرِ إِلَى الْأَرْضِ الَّتِي بَرَكْنَا فِيهَا وَكُنَّا بِكُلِّ
 شَيْءٍ عَالِمِينَ [٨١]

Artinya: “Dan telah Kami ajarkan kepada Daud membuat baju besi untuk kamu, guna memelihara kamu dari peperanganmu. Maka hendaklah kamu bersyukur (kepada Allah). Dan (telah Kami tundukan) untuk Sulaiman angin yang paling kencang tiupannya yang berhembus dengan perintahnya ke negeri yang Kami telah memberkatinya. Dan adalah Kami Maha Mengetahui segala sesuatu.”

Tafsir pada Al-Qur'an Surah Al-Anbiya' pada ayat 80-81 dapat disimpulkan bahwa Allah SWT memberi karunia kepada Nabi Daud dan Nabi Sulaiman. Nabi Daud dianugerahi keterampilan dan pengetahuan dengan kepandaiannya dalam membuat sesuatu dari besi. Sementara itu, Nabi Sulaiman dianugerahi kekuasaan yang mampu mengendalikan angin, jin, dan hewan untuk tunduk kepada Nabi Sulaiman atas ijin Allah SWT. Adanya anugerah yang diberikan Allah SWT itulah Nabi Sulaiman mampu membuat istana yang megah yang sulit dinalar oleh panca indera pada saat itu.⁷

Zaman Rasulullah SAW, telah ada banyak ilmuwan yang paling berpengaruh terhadap perkembangan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Al Jazari yang merupakan penemu konsep *robotic modern* pertama yang dituliskan dalam bukunya “*fi ma'rifat al hiyal al handasiyya*” yang diartikan buku pengetahuan ilmu mekanik. Lalu ada Mariam Al Astrubali yang merupakan

⁵ Josef Evan Sihaloho, Atifah Ramadani, and Suci Rahmayanti, “Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM Di Medan” 17, no. 2 (2020), <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>.

⁶ Asep Saepi, “Teknologi Dalam Al-Qur'an,” N.D.

⁷ “Tafsir Surah Al-Anbiya' 80-83,” *Tafsiralquran.Id*, accessed November 14, 2022, <https://tafsiralquran.id/tafsir-surah-al-anbiya-ayat-80-83/>.

penemu GPS yang dulu digunakan untuk mengetahui arah kiblat. Penemuannya tersebut kemudian digunakan bangsa Eropa dalam penemuan geografis di Renaisans. Kemudian ada Ibnu Al Haitham yang merupakan penemu teknologi optik yang digunakan untuk perangkat kamera. Penemuannya tersebut kemudian menginspirasi Rogen Bacon dan Kepler dalam membuat teleskop.⁸

Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi khususnya dalam transaksi pembayaran juga ikut berkembang. Kemajuan teknologi inilah menciptakan adanya dompet digital (*e-wallet*). Masyarakat pun sekarang sudah diperkenalkan adanya *lifestyle* sistem transaksi pembayaran *cashless* (*cashless society*) atau sering dikenal dengan Gerakan Non Tunai.⁹ Munculnya Gerakan Nasional Non Tunai dari Bank Indonesia inilah memberikan sebuah peluang dan hal positif dari berbagai pihak *financial technology* seperti perbankan, *e-commerce*, UMKM, hingga ritel.¹⁰

Bank Indonesia berusaha mendorong percepatan dan perluasan program elektronifikasi untuk melakukan transaksi pada pemerintah daerah dan mendorong perubahan atau transformasi digital pada sektor keuangan. Adanya alat pembayaran *cashless* atau non tunai memberikan manfaat dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas keuangan dalam perekonomian nasional sehingga mampu mendorong kegiatan sektor riil dan berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi secara nasional.¹¹ Transaksi pembayaran *cashless* bisa menjadi sebuah solusi yang baik dan efektif untuk diterapkan di Indonesia, dikarenakan jumlah pengguna gadget di Indonesia cukup tinggi.¹²

Berdasarkan survei pada tahun 2017 dari Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) dan Teknopreneur, sekitar 54,68% warga Indonesia telah menggunakan internet dan 50,08% mempunyai gadget atau smartphone. Dengan demikian, sekitar 83,44% pengguna internet di Indonesia melalui gadget atau smartphone. Penggunaan

⁸ Teknologi Dalam Al-Qur An, "Teknologi Dalam Al-Qur'an," N.D.

⁹ Firman Katon and Ulfa Yuniati, "Fenomena *Cashless Society* dalam Pandemi Covid-19 (Kajian Interaksi Simbolik pada Generasi Milenial)," vol. 8, 2020.

¹⁰ Nurhayati Megayani, Abadi Sanosra, And Rekisputri Diansari Tatit, "Pembayaran *Cashless* Dengan Sistem QR Code Dan *Perceived Trust* Terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay," *Budgeting: Journal of Business, Management and Accounting* 3, no. 1 (2021): 64.

¹¹ Ana SrieKaningsih, *QRIS Dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0*, 1st ed. (Yogyakarta, 2020)

¹² Abd Rahim Amihsa, Edwin Saferian, and Syahraki Syahrir, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Payment* Di Indonesia," *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 2, no. 3 (2020): 12.

gadget sekarang ini telah banyak diimplementasikan dalam melakukan sebuah transaksi dan diprediksi akan mengalami jumlah peningkatan pada penggunanya.¹³

Teknologi memiliki peranan posisi yang menguntungkan untuk mendapatkan perhatian pelanggan. Produk yang ditawarkan dengan mempunyai kelebihan yaitu memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi sehingga peluang untuk meningkatkan jumlah pelanggan akan lebih mudah serta meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menggunakan dan berlangganan teknologi tersebut. Keputusan penggunaan suatu produk atau jasa pada nasabah pasti menjadi sesuatu yang terpenting untuk mempertimbangkan keputusan.¹⁴

Bank syariah merupakan salah satu PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran) yang menggunakan QRIS sebagai pilihan metode pembayaran transaksi non tunai. Bank BSI merupakan perbankan syariah Indonesia yang telah menerapkan QRIS pada *mobile banking*. Bank BSI merupakan bank hasil merger antara Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah dan Bank BNI Syariah.¹⁵ Bank BSI menyediakan layanan *mobile banking* kepada nasabahnya yang berfungsi untuk memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi berbasis syariah melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat, mudah dan fleksibel dilakukan kapan dan di mana saja.¹⁶

Perbankan syariah tentu mempunyai keunggulan berupa semakin canggihnya sistemnya, tetapi pada kenyataannya nasabah masih memiliki keraguan terhadap kualitas pelayanan dan kemampuan pihak perbankan syariah dalam memberikan hasil pelayanan yang dapat memudahkan nasabah secara maksimal. Dalam dunia perbankan di Indonesia, bank syariah masih kurang unggul dengan bank konvensional dalam memberikan fasilitas digitalisasi. Nasabah mengeluhkan digitalisasi bank syariah masih tertinggal dan kurang unggul dengan bank konvensional yang dirasa mobile

¹³ Rahim Amihsa, Saferian, and Syahrir, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Payment Di Indonesia".

¹⁴ Dwi Yunita Indah, Ira Setiawati, and Hawik Ervina Indiworo, "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai Di Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang)," *Jurnal Infokam* 16, no. 2 (2020): 106, www.amikjtc.com/jurnal.

¹⁵ BSI, "Sejarah Perseroan," *Bank Syariah Indonesia*, accessed May 14, 2023, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

¹⁶ Muhammad Vady Azhar Lubis and Onan Marakali Siregar, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat," *Ist E-Proceeding Senriabdi 2021* 1, no. 1 (2021): 874–881.

banking bank syariah sering dilakukan perbaikan sehingga menghambat nasabah dalam melakukan transaksi secara digital.¹⁷

Rasa khawatir pada nasabah tentang adanya akses informasi pribadi oleh pihak ketiga yang tidak sah saat menggunakan *mobile banking* menyebabkan nasabah tidak percaya pada keamanan sistem *online*.¹⁸ Teknologi digital yang dikemas dengan fitur layanan yang mudah diakses oleh penggunanya dapat mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan dapat memberikan *feedback* baik oleh penggunanya. Jika fitur layanan digital yang diberikan susah digunakan oleh penggunanya, maka dapat memberikan *feedback* yang kurang baik yang menyebabkan nasabah merasa tidak puas pada layanan digital yang diberikan. Hal ini akan diperparah jika nasabah mengalami kegagalan transaksi, maka nasabah akan merasa tidak puas dengan fitur layanan yang ada.¹⁹

Kepercayaan menjadi hal yang sangat penting untuk setiap hubungan bisnis dan memainkan peran penting untuk mendapatkan pelanggan atau nasabah karena kepercayaan tersebut akan mengurangi keraguan pada para nasabah. Membangun kepercayaan awal untuk nasabah akan sangat penting bagi pihak perbankan. Faktor kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* yaitu inovasi pribadi, faktor sosial dan persepsi risiko.²⁰

Penelitian terdahulu yang terkait dengan judul penelitian ini salah yaitu dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta”. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kepercayaan menjadi faktor nasabah untuk loyal kepada Bank Syariah Indonesia. Bank BSI cabang Veteran Surakarta sudah cukup baik dalam memberikan dan menyediakan layanan yang terpercaya. Kepercayaan nasabah semakin meningkat ketika nasabah telah memperoleh jasa pelayanan bank syariah yang

¹⁷ Ilham Karin Rizkiawan et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta,” *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (Jimat)* 3, no. 1 (2022): 25–32.

¹⁸ Rodrigo F Malaquias and Yujong Hwang, “Computers in Human Behavior An Empirical Study on Trust in Mobile Banking : A Developing Country Perspective,” *Computers in Human Behavior* 54 (2016): 453–461, <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039>.

¹⁹ Novita Oktavianti Parera, Evi Susanti, and Info Artikel, “Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking,” *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, vol. 2, (2021).

²⁰ Malaquias and Hwang, “Computers in Human Behavior An Empirical Study on Trust in Mobile Banking : A Developing Country Perspective.”

ramah, sigap dan mampu memberikan edukasi dan mengerti produk yang dibutuhkan nasabah.²¹

Penelitian terdahulu lainnya dengan berjudul “Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS)”. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa sosial media menjadi salah satu indikator alasan terhadap pengetahuan konsumen terhadap penggunaan QRIS. Hal tersebut didukung dengan hasil uji SPSS. Implikasi dari penelitian yang telah dilakukan, bahwa media sosial menjadi sarana yang paling utama untuk pengetahuan konsumen dalam menggunakan QRIS.²²

Penelitian terdahulu dengan judul penelitian “Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) untuk Mendukung *Paperless* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan”. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan transaksi pembayaran QRIS memberikan manfaat berupa efek yang baik karena dapat memudahkan nasabah BSI dalam bertransaksi serta dapat meminimalisir penggunaan kertas fisik yang nantinya akan berdampak pada lingkungan sekitar.²³

Penelitian terdahulu lain dengan judul penelitian “Jalan Terjal Implementasi QR Code Bank BCA di Bali”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan proses implementasi QRIS BCA sebagai transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai ada berbagai kendala dalam penggunaannya. Kendala yang dirasakan nasabah BCA dalam mengimplementasikan QRIS BCA meliputi ketidakstabilan sinyal, kurangnya sosialisasi pengetahuan tentang QRIS, rusaknya QR code, dan masih banyak *merchant* yang belum menggunakan QRIS sebagai barcode pembayaran.²⁴

Berdasarkan pengetahuan nasabah, kepercayaan nasabah, manfaat dan kendala dalam melakukan transaksi pembayaran

²¹ Rizkiawan et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Veteran Surakarta.”

²² Nurdin Nurdin, Difa Restiti, and Risky Amalia, *Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, vol. 3, 2021, <https://www.google scholar.com>.

²³ Dwi Yanti Sahriana and Mustafa Kamal Rokan, “Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan,” *Journal Economy and Currency Study (JECS)* 4, no. 2 (2022): 1–11.

²⁴ Miranda Devi Sonnya Lomi and Gede Sri Darma, “Jalan Terjal Implementasi QR Code Bank BCA Bali,” *JAP (Jurnal Akuntansi dan Pajak)* 22, no. 2 (2021): 834–841.

cashless dengan QRIS membuat pengguna transaksi pembayaran *cashless* di Indonesia mengalami peningkatan secara terus menerus tiap tahunnya. Dengan banyaknya pengguna pembayaran digital *cashless* ini, semakin banyak perbankan salah satunya Bank BSI terus berinovasi sesuai perkembangan teknologi yang semakin memudahkan penggunaannya dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless*. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “**Implementasi Transaksi Pembayaran *Cashless* dengan Menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia**”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan batasan untuk peneliti mengenai ruang lingkup yang akan diteliti. Dengan adanya batasan ini agar jelas dan fokus pada pokok permasalahan agar dapat mencegah kesalahan pada penelitian. Sesuai dengan judul yang diambil oleh peneliti, penelitian ini terbatas pada penggunaan sistem transaksi pembayaran *cashless* dengan QRIS pada nasabah BSI mengenai pengetahuan, kepercayaan, manfaat, dan hambatan selama nasabah Bank BSI melakukan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka pokok rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengetahuan nasabah bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS?
2. Bagaimana kepercayaan nasabah bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS?
3. Bagaimana manfaat bagi nasabah bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS?
4. Bagaimana kendala bagi nasabah bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengetahuan nasabah Bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS.
2. Untuk mengetahui kepercayaan nasabah Bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS.
3. Untuk mengetahui manfaat bagi nasabah bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS.
4. Untuk mengetahui kendala nasabah bank BSI dalam mengimplementasikan transaksi pembayaran *cashless* dengan menggunakan QRIS.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah ilmu pengetahuan.
 - b. Dijadikan terobosan baru untuk memperkenalkan mengenai penggunaan pemanfaatan teknologi yang telah ada dan terjamin praktis, fleksibel, dan kenyamanannya dalam melakukan transaksi pembayaran *cashless* atau non tunai.
 - c. Digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti yang melakukan penelitian serupa dan relevan dengan penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini merupakan bentuk persyaratan yang telah ditetapkan oleh instansi perkuliahan yang harus dipenuhi yaitu agar dapat diperolehnya gelar Sarjana Ekonomi (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus.
 - b. Bagi program studi Manajemen Bisnis Syariah yaitu bisa menambah pengetahuan, bahan referensi dan pustaka dalam mengembangkan dan melanjutkan penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan yang sama yaitu tentang transaksi *cashless* dengan QRIS.
 - c. Dapat digunakan sebagai masukan dan gambaran umum bagi mahasiswa, nasabah Bank, masyarakat umum tentang proses dan metode transaksi pembayaran *cashless* dengan QRIS yang bisa diakses dan discan pada semua aplikasi *e-wallet*.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk menyajikan penelitian secara sistematis agar memberikan gambaran singkat mengenai permasalahan yang akan dibahas. Pada penelitian ini dilakukan 3 (tiga) bagian, yaitu:

1. Bagian Awal

Bagian awal memuat beberapa halaman yang meliputi halaman judul, pengesahan majelis penguji munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, moto, persembahan, pedoman transliterasi arab latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian Utama

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan topik penelitian yang akan dibahas. Pada bab ini terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Kerangka Teori

Bab ini menjelaskan indikator penelitian ini diantaranya adalah pembayaran *cashless*, QRIS, pengetahuan nasabah, kepercayaan nasabah, manfaat, hambatan. Dalam bab ini terdiri dari telaah teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode yang dipakai pada penelitian ini. Dalam bab ini terdiri dari jenis dan pendekatan, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan isi dari proses hasil penelitian. Dalam bab ini terdiri dari gambaran obyek penelitian, deskripsi hasil penelitian dan analisis deskripsi penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini menjelaskan akhir atau pentup pada penelitian yang berisi simpulan, implikasi, keterbatasan dan saran.

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat beberapa halaman yang meliputi daftar pustaka, lampiran-lampiran berupa hasil wawancara, dokumentasi dan daftar riwayat hidup.