

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di masa dewasa ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat dan berdampak besar juga bagi kehidupan manusia. Perkembangan teknologi ini juga sudah mewujudkan sebuah inovasi *finansial* modern yang sering disebut dengan *financial technology* (*fintech*). *Fintech* ini telah tersedia pada layanan keuangan yang meliputi bisnis keuangan digital melalui pemanfaatan teknologi modern. *Fintech* adalah inovasi aplikasi jasa keuangan yang bisa digunakan untuk alat pembayaran dan pinjaman. *Fintech* ini mempunyai fungsi yang sangat hirarki dalam pelayanan usaha perbankan, karena dengan teknologi ini akan memudahkan nasabah guna menjalankan pembayaran, menghemat waktu ketika bertransaksi, mempermudah untuk memperoleh dana, mempermudah mengatur kekayaan dan lainnya tanpa harus datang ke bank.¹ Bank adalah instansi yang menjalankan pengumpulan dana dari masyarakat berbentuk tabungan dan disalurkan ulang kepada masyarakat dalam wujud pembiayaan dalam rangka menaikkan tingkat hidup rakyat.² Selain itu bank juga menjadi salah satu instansi yang sudah menyempurnakan jasanya dari masa ke waktu guna memikat minat nasabah. Dengan penggunaan teknologi informasi ini akan membuat layanan perbankan semakin optimal dalam pelayanannya kepada nasabah.

Terdapat beberapa banyak cara yang bisa bank lakukan untuk memenuhi kepentingan dan kepuasan nasabah, yakni melalui pemberian kesan yang baik pada pelayanannya kepada nasabah maupun produknya. Dengan *service* tersebut, nasabah akan merasa dirinya sangat dihargai dan tidak diabaikan atas haknya serta nasabah akan merasa puas atas apa yang telah ditawarkan oleh lembaga.³ Di dunia perbankan teknologi memiliki peran yang sangat mutlak. Dimana kemajuan teknologi informasi sudah banyak

¹ Erna Puspita dan Mar'atus Solikah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money Pada Generasi Milenial," *Jurnal Riset Akuntansi Aksioma* 21, no. 1 (2022): 30, diakses pada 24 Oktober, 2022, <https://doi.org/10.29303/aksioma.v21i1.154>.

² Gita Danupranata, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 31.

³ Abdilllah Mundir and Lilik Nur Hayati, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan," *Malia : Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 245, diakses pada 28 Oktober, 2022, <https://doi.org/10.35891/ml.v12i2.2668>.

menunjang kemajuan sistem perbankan. Apalagi di dalam dunia perbankan masih membutuhkan suatu informasi terkini yang bertujuan untuk memperkirakan langkah bisnisnya agar terhindar dari suatu kendala yang akan terjadi. Perkembangan teknologi di bidang perbankan harus selalu diperhatikan agar mampu bersaing di pasar global. Kemampuan dalam penguasaan teknologi di suatu negara merupakan suatu kemampuan yang terpenting, karena pembangunan nasional tidak akan berjalan lancar dan tidak akan pernah sejajar dengan bangsa lain tanpa adanya penguasaan teknologi.⁴

Salah satu teknologi yang paling global di dunia perbankan ialah ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang sekarang menjadi hal biasa dikalangan masyarakat. Dengan seiring berjalannya waktu pengguna ATM semakin meluas, bank berinisiatif mengembangkan layanannya ke bidang teknologi internet yaitu *e-banking* (*electronic banking*).⁵ Penggunaan digital banking (*e-banking*) pada tahun 2022 ini diperkirakan mengalami peningkatan dari tahun 2021 menjadi Rp 48,6 ribu triliun dari yang awalnya 40 ribu triliun. E-banking adalah satu dari beragam jasa perbankan bagi nasabah untuk memperoleh keterangan, menjalankan transaksi perbankan dengan jaringan internet.⁶ Kelebihan dari penggunaan *e-banking* ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dari segi waktu, lokasi dan biaya. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank guna bertransaksi karena *e-banking* memiliki beragam fitur yang menarik dan kenyamanan bagi yang menggunakan serta memberikan kemudahan bagi anggota yang hendak menjalankan transaksi. Namun, beberapa nasabah seringkali mempertanyakan mengenai masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi ataupun keuangan mereka sebelum memilih menggunakan *e-banking*. Terlebih lagi jika terjadi kendala

⁴ Nining Wahyuningsih and Nurul Janah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat," *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 10, no. 2 (2018): 297-298, diakses pada 01 November, 2022, <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>.

⁵ Adhi Prakosa and Ahsan Sumantika, "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking" *Jurnal Manajemen* 9, no. 2 (2019): 270-271, diakses pada 24 Oktober, 2022, <https://doi.org/https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>.

⁶ Muhammad Dayyan, Nurjanah, and Uci Dinda Ayu Bestari, "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa," *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 7, no. 1 (2022): 192-193, diakses pada 24 Oktober, 2022, <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058>.

terhadap jaringan yang berakibat kepada sambungan internet yang terputus ketika menggunakan aplikasi ini.

Sedangkan bagi Bank, *e-banking* ini dapat meningkatkan pendapatan berbasis komisi (*fee based income*) dan dapat mengurangi jumlah biaya operasional jika dibandingkan dengan jasa transaksi melalui kantor cabang yang biayanya relatif besar. Dan bagi otoritas, dengan berkembangnya *e-banking* ini akan menjadi dorongan untuk menciptakan warga *less cash society*. *Less cash society* merupakan *life style* masyarakat yang memakai uang elektronik untuk transaksinya tanpa harus membawa uang fisik.⁷ Semakin rendahnya pengguna *e-banking* ini menjadi pusat perhatian oleh pemilik bank. Hal ini dikarenakan dapat menjadi faktor pendorong industri perbankan di Indonesia untuk berkompetisi mengembangkan sistem informasi teknologi (IT) yang dimiliki, termasuk instansi *financial syariah* seperti bank syariah, koperasi syariah dan yang lainnya.⁸

Seiring berkembangnya teknologi di dunia perbankan ini, terdapat juga beragam hambatan yang mungkin dapat terjadi. Salah satunya dalam penggunaan internet banking, disini pihak bank hendaknya memperhatikan aspek perlindungan nasabah terutama pada keamanan yang berkaitan dengan *privacy* nasabah. Di Indonesia, peluang penggunaan *internet banking* ini sangat terbuka luas hal ini dikarenakan pesatnya perkembangan internet di Asia dan nasabah juga perlu pelayanan yang lebih. Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini dapat meningkatkan perekonomian di Indonesia karena dapat memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi.

Selain bank syariah, lembaga keuangan yang menggunakan aplikasi digital ini adalah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dan juga Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) dengan status badan hukum koperasi.⁹ Aplikasi digital ini sudah dimanfaatkan beberapa koperasi syariah di Indonesia pada

⁷ Setijoso, *Towards a Less Cash Society in Indonesia* (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), 34.

⁸ Fitrianisa, Sylvia Rozza, and Ali Masjono Muchtar, "Peran Public Relations, Kepercayaan, dan Persepsi Kemudahan dalam Mendorong Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pengguna Mobile Banking BNI Syariah Di Kota Depok)," *Account* 7, no. 1 (2020): 1260, diakses pada 28 Oktober, 2022, <https://doi.org/10.32722/acc.v7i1.2839>.

⁹ Tri Agusti et al., "Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Mobile Banking Bmt Sakinah," *Ekliptika* 3, no. 1 (2022): 2, diakses pada 29 Oktober, 2022, <https://journal.itsnupasuruan.ac.id/index.php/ekliptika/article/view/132>.

pelayanannya. Akan tetapi penyediaan aplikasi digital pada koperasi syariah masih dikatakan sangat sedikit. Salah satu koperasi syariah yang memberikan fasilitas *e-banking* yaitu KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati. Fasilitas ini biasa disebut dengan Yaummi Mobile. Yang mana aplikasi ini merupakan inovasi untuk memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi. Selain itu, pelayanan melalui Yaummi Mobile tersebut pihak KSPPS memberikan layanan yang sangat cepat, nyaman, aman dan bisa digunakan 24 jam serta dapat diakses di manapun dan kapanpun.

Melalui adanya aplikasi Yaummi Mobile yang diterapkan di lembaga keuangan ini akan memudahkan kita untuk memeriksa info rekening tanpa harus pergi ke kantor, tagihan listrik, PDAM, BPJS, pulsa, transfer antar bank, dan masih banyak fitur lainnya yang akan lebih mudah dilakukan. Meskipun sudah mengalami peningkatan dalam mutu teknis, sistem teknologi informasi ini masih banyak juga yang gagal dalam implementasinya. Hal ini dikarenakan mayoritas masyarakat atau nasabah masih mengalami gagap teknologi atau belum memahami tentang perkembangan teknologi yang sedang terjadi dan sebagian juga sudah merasa nyaman dengan jasa yang telah tersedia.¹⁰ Jadi pihak KSPPS harus lebih berusaha lagi untuk menarik minat nasabah agar menggunakan aplikasi Yaummi Mobile ini. Salah satu usahanya yaitu dengan melakukan kegiatan pemasaran. Kegiatan ini harus terdapat pada setiap usaha, baik usaha sosial maupun profit. Pemasaran ini memiliki peran yang sangat hirarki guna memenuhi kepentingan dan kemauan warga atas produk dan jasanya, serta dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat.¹¹

Pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Dayyan, Nurjanah dan Uci Dinda Ayu Bestari menyatakan jika jasa digital yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia ada 20 layanan, dan yang sering dipakai oleh nasabah Bank Syariah Indonesia adalah ATM dan mobile banking. Selanjutnya faktor yang mempengaruhi penggunaan e-banking ialah mutu, promosi, faktor individu, dan faktor sosial, sedangkan hambatan yang dialami oleh nasabah ialah jaringan provider yang kurang mendukung. Namun, dalam penelitian ini belum menjelaskan mengenai faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko dalam memutuskan menggunakan aplikasi mobile

¹⁰ Farida Fadliatul Husna dan Muhamad Mustaqim, "Pemanfaatan Electronic Banking Bagi Anggota Di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu," *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance* 4, no. 2 (2020): 146, diakses pada 25 Oktober, 2022, <https://doi.org/10.21043/malia.v4i2.8496>.

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 61.

banking. Untuk itu, pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi permasalahan yang belum dijelaskan pada penelitian sebelumnya mengenai faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko dalam memakai aplikasi Yaummi Mobile.¹²

Kemudian riset yang dijalankan oleh Oki Purwanto, Danang Dwi Prasetyo dan Hanifah Noviandari menyatakan bahwa penggunaan Yaummi Mobile berpengaruh terhadap perkembangan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati di era digital hal ini dikarenakan semenjak adanya aplikasi Yaummi Mobile, nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati ini mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Namun pada penelitian ini tidak menjelaskan secara langsung tujuan dari penelitian yang sudah dilakukan, melainkan hanya menyampaikan materinya saja. Selain itu, seharusnya juga dilengkapi gambar mengenai bentuk aplikasinya agar pembaca mengetahui apa saja fitur yang ada di aplikasi tersebut, sehingga dirasa kurang lengkap.¹³ Maka dari itu, dalam penelitian selanjutnya akan berusaha melengkapi kekurangan dari penelitian ini dengan menjelaskan tujuan penelitian ini secara langsung dan mencantumkan gambar bentuk dari aplikasi Yaummi Mobile tersebut.

Dalam upaya meningkatkan jumlah pengguna Yaummi Mobile, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah memakai jasa *electronic banking* tersebut, diantaranya faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko. Kepercayaan didefinisikan keyakinan penggunaan pada keahlian sistem tertentu. Para ahli juga telah mengetahui sejak lama bahwa perilaku terhadap teknologi ditentukan oleh tingkat kepercayaan yang dimiliki seseorang terhadapnya. Mansour mengatakan bahwa kepercayaan merupakan penentu terpenting dari keyakinan untuk menggunakan *internet banking*. Kepercayaan ini dapat meningkatkan keyakinan untuk memutuskan menggunakan *internet banking*.¹⁴ Disisi lain, Wardhana dalam Fitriana, dkk. menyatakan bahwa kepercayaan merupakan

¹² Muhammad Dayyan, Nurjanah, dan Uci Dinda Ayu Bestari, "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa.", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 1 (2022):191, diakses pada 27 Oktober, 2022, <http://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058>

¹³ Oki Purwanto, Danang Dwi Prasetyo, dan Hanifah Noviandari, "Peran Yaummi Mobile Terhadap Perkembangan Nasabah Di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati Di Era Digital," *Qulubana: Jurnal Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (2021): 51, diakses pada 27 Oktober, 2022, <https://doi.org/https://doi.org/10.54396/qlb.v2i1.248>.

¹⁴ Jeffry Z.C Nelwan et al., *Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Di Bank KB Bukopin* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 72.

faktor yang sangat mempengaruhi ketika seorang ingin melakukan transaksi menggunakan aplikasi Yaummi Mobile. Kepercayaan ini mengarah terhadap layanan yang akan diberikan dan kepercayaan atas teknologi yang telah disediakan yang akan dijadikan bahan pertimbangan nasabah dalam bertransaksi online. Jadi faktor kepercayaan ini sangat penting dalam menggunakan Yaummi Mobile karena dapat mendorong minat dan loyalitas bagi penggunaanya.¹⁵

Selain itu faktor kemudahan juga sangat berpengaruh terhadap anggota yang ingin menggunakan aplikasi Yaummi Mobile tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Farida Fadliatul Husna dan Muhamad Mustaqim, faktor kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dalam menggunakan suatu teknologi yang disediakan oleh suatu lembaga ini tidak membutuhkan upaya yang besar, menghemat biaya, dan waktu yang memudahkan pemakainya dalam melaksanakan aktivitasnya. Sehingga para nasabah yang sudah menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile* ini mengatakan bahwa penggunaan aplikasi ini sangat mempermudah dan memberikan kebebasan dalam melakukan transaksi keuangan. Selain itu, cara pengoperasiannya juga sangat mudah sehingga semua orang dapat menggunakannya.¹⁶

Menurut Peter dan Olson menyatakan bahwa faktor risiko merupakan kosekuensi yang perlu dihindari oleh konsumen saat menggunakan dan membeli produk atau jasa. Sehingga konsumen memerlukan pengetahuan mengenai nilai dan risiko agar konsumen dapat terhindar dari risiko yang akan terjadi. Selain itu, risiko dan teknologi akan selalu berkaitan karena teknologi memberikan dampak yang besar bagi manusia. Misal terjadi dampak negatif yang sangat tinggi maka risiko yang terjadi akan lebih tinggi juga. Masalah utama yang berkaitan dengan teknologi dan risiko dalam penggunaan aplikasi Yaummi Mobile adalah faktor keamanan. Di Indonesia, kasus penipuan sudah menyebar sangat luas yang mengakibatkan nasabah belum yakin sepenuhnya untuk melakukan

¹⁵ Fitrianisa, Sylvia Rozza, dan Ali Masjono Muchtar, "Peran Public Relations, Kepercayaan, dan Persepsi Kemudahan dalam Mendorong Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pengguna Mobile Banking BNI Syariah Di Kota Depok)." *Account* 7, no. 1 (2020): 1262, diakses pada 30 Oktober, 2022, <http://doi.org/10.32722/acc.v7i1.2839>.

¹⁶ Farida Fadliatul Husna dan Muhamad Mustaqim, "Pemanfaatan Electronic Banking Bagi Anggota Di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Tayu." *Malia: Journal of Islamic Banking and Finance* 4, no. 2 (2020): 151, diakses pada 31 Oktober, 2022, <http://dx.doi.org/10.21043/malia.v4i2.8496>.

semua transaksi keuangannya secara online melalui Yaummi Mobile. Dalam hal ini, para nasabah harus memiliki kepercayaan yang penuh terhadap teknologi Yaummi Mobile supaya persepsi risiko dapat diminimalkan. Risiko keamanan mengenai peretasan pada *electronic banking* ini menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan, sehingga penawaran terhadap teknologi canggih yang bisa mengatasi masalah keamanan ini menjadi hal yang sangat penting.¹⁷

Berikut jumlah nasabah tabungan si rela sebelum terjadinya peningkatan setelah adanya aplikasi *Yaummi Mobile*:

Tahun	Jumlah Nasabah	Kenaikan
2019	1630	-
2020	1733	103
2021	1831	98
2022	1942	111
2023	2067	125

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti mendapati bahwa setiap nasabah yang ingin memutuskan untuk menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile* terdapat faktor-faktor yang akan mempengaruhinya sehingga nasabah tersebut yakin untuk menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan diatas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian mengenai “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah Bertransaksi Menggunakan Aplikasi Yaummi Mobile pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati Cabang Kuniran”.

B. Fokus Penelitian

Relevan dengan tema yang dipilih peneliti dalam riset ini yakni faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bertransaksi memakai aplikasi Yaummi Mobile pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati Cabang Kuniran. Maka kajian ini berfokus pada beberapa aspek yaitu aspek tempat, pelaku dan aktivitas. Untuk lokasinya terletak pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Pati Cabang Kuniran dan aspek pelaku berfokus kepada karyawan dan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah assa’adah Pati Cabang Kuniran

¹⁷ Adhi prakosa and Ahsan Sumantika, “Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking”, *Jurnal Manajemen* 9, no. 2 (2019): 273-274, diakses pada 31 Oktober, 2022, <http://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>

yang bertransaksi menggunakan aplikasi Yaummi Mobile. Sedangkan aspek aktivitasnya yaitu peningkatan nasabah yang menggunakan aplikasi Yaummi Mobile.

C. Rumusan Masalah

Beracuan latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti berupaya mengkaji lebih dalam terkait pembahasan berikutnya. Rumusan masalah pada riset ini ialah:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi nasabah untuk bertransaksi menggunakan aplikasi Yaummi Mobile pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati Cabang Kuniran?
2. Bagaimana pengaruh aplikasi Yaummi Mobile terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati Cabang Kuniran?
3. Apa saja hambatan atau kendala yang dialami nasabah sejak memutuskan menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile*?
4. Bagaimana solusi untuk menanggulangi hambatan atau kendala tersebut?

D. Tujuan Penelitian

Beracuan susunan rumusan masalah diatas, adapun maksud dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Guna mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah untuk bertransaksi menggunakan aplikasi Yaummi Mobile pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati Cabang Kuniran.
2. Guna mengetahui bagaimana pengaruh aplikasi Yaummi Mobile terhadap peningkatan jumlah nasabah pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati Cabang Kuniran.
3. Guna mengetahui hambatan atau kendala yang dialami nasabah selama menggunakan aplikasi *Yaummi Mobile*.
4. Guna mengetahui solusi untuk menanggulangi hambatan atau kendala tersebut.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari riset ini diinginkan agar memberikan kontribusi ilmu pengetahuan, yang paling utama dalam bidang peningkatan jumlah nasabah yakni faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah bertransaksi menggunakan aplikasi Yaummi Mobile dan dapat menambah sumber informasi kepustakaan sebagai bahan bacaan ilmiah.

2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Akademisi, hasil riset ini diharapkan agar bisa dijadikan sumber referensi bagi pembaca dan dijadikan sebagai bahan pembandingan dengan penelitian lainnya yang sejenis.
 - b. Bagi Praktisi, hasil penelitian ini juga diinginkan agar bisa menjadi bahan untuk berpendapat bagi perusahaan guna mengetahui pengaruh aplikasi Yaummi Mobile terhadap peningkatan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Pati Cabang Kuniran.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika ialah unsur terpenting dalam penulisan skripsi agar penulisan penelitian ini dapat terarahkan. Berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagian Awal

Bagian awal meliputi halaman judul, pengesahan majelis penguji ujian munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, moto, persembahan, pedoman transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar/grafik.

2. Bagian Utama atau Isi

Pada bagian ini terdiri dari lima bab, antara lain:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang uraian teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, selain itu terdapat juga penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi: jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai gambaran obyek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian serta pembahasan dari analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini merupakan bab terakhir yang berisi mengenai simpulan dari penelitian yang sudah dilaksanakan, saran-saran untuk penelitian berikutnya dan penutup.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

