

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Adanya perkembangan teknologi mempunyai dampak terhadap seluruh sisi kehidupan, termasuk pada instansi keuangan. Instansi keuangan Kasmir merupakan tiap industri yang fokus pada bidang keuangan, mengumpulkan dana, mendistribusikan dana atau keduanya, sedangkan Syarif Wijaya mengartikan instansi keuangan sebagai lembaga yang berkaitan dengan pemakaian uang dan kredit atau lembaga yang berkaitan dengan tahap pendistribusian tabungan menuju investasi.<sup>1</sup> Dari pengertian tersebut bisa diringkas instansi keuangan merupakan tiap industri yang aktivitas bisnisnya berhubungan dengan keuangan, mulai dari menghimpun dan mendistribusikan dana kepada masyarakat dalam wujud kredit maupun investasi. Dalam menjalankan aktivitasnya, instansi keuangan digolongkan dalam dua jenis, yakni instansi keuangan konvensional dan instansi keuangan syariah.

Instansi keuangan syariah merupakan sebuah industri yang bisnisnya berfokus di bidang layanan keuangan yang beracuan prinsip-prinsip syariah, yaitu prinsip yang tidak melibatkan berbagai unsur yang tidak diperbolehkan dalam Islam selanjutnya menggantinya dengan beragam akad tradisional Islam atau prinsip syariah.<sup>2</sup> Penduduk Indonesia yang mayoritas beragama Islam menjadikan lembaga keuangan syariah semakin diminati oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa lembaga keuangan syariah semakin diminati oleh masyarakat Indonesia. Untuk itu, tiap lembaga keuangan syariah akan berlomba agar menjadi instansi keuangan syariah yang unggul dan menjadi pilihan masyarakat. Sebab untuk mendukung keberhasilan dan keberlangsungan lembaga keuangan, anggota atau nasabah atau konsumen merupakan kunci utama yang dapat digunakan untuk mencapai keberhasilan tersebut.

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 pasal 1 mengenai Perbankan mengartikan nasabah sebagai pihak yang memakai layanan bank.<sup>3</sup> Mengingat pentingnya peran nasabah atau anggota terhadap keberlangsungan dan keberhasilan lembaga keuangan, maka setiap lembaga keuangan akan mempertahankan anggotanya, agar mereka selalu menggunakan produknya. Satu dari beragam produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah ialah pembiayaan. Pembiayaan ialah fasilitas penyedia dana guna terpenuhi kepentingan

---

<sup>1</sup> Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2017), 28.

<sup>2</sup> Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia* (Jakarta: Prenada Media, 2015), 1-2.

<sup>3</sup> Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan" (1998), <https://jdih.kemenkeu.go.id>.

berbagai pihak yang kekurangan dana (*defisit unit*).<sup>4</sup> Murabahah ialah perjanjian jual beli barang dengan menyampaikan harga pokok dan *margin* yang disepakati kedua belah pihak.<sup>5</sup> Dari kedua makna tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan murabahah ialah wujud jual beli spesifik saat penjual mengatakan biaya pendapatan barang, yang terdiri dari harga barang dan biaya lainnya yang dikeluarkan guna mendapatkan barang tersebut, serta taraf laba yang diharapkan oleh penjual. Dalam praktiknya, instansi keuangan berperilaku sebagai penjual dan anggota sebagai pembeli.

Keberhasilan instansi keuangan dalam menawarkan produk dan jasa kepada nasabah bisa dipengaruhi oleh beberapa aspek, salah satunya loyalitas. Komitmen yang mendalam guna membeli ulang sebuah produk atau jasa yang disukai secara terus-menerus atau menggunakan secara berulang di masa mendatang dinamakan dengan loyalitas.<sup>6</sup> Loyalitas anggota dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya ialah kepercayaan anggota terhadap lembaga keuangan syariah.

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang dalam dan keinginan guna berbuat atas dasar perkataan, perilaku, dan kebijakan individu lain.<sup>7</sup> Sedangkan perspektif Fukuyama, dan lainnya mengemukakan kepercayaan sebagai penghargaan dari sesuatu yang umum, kejujuran, dan perilaku organisasi berdasarkan norma-norma dan nilai-nilai yang umum.<sup>8</sup>

Faktor lainnya yang memengaruhi loyalitas anggota adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan persepsi pembeli mengenai mutu pelayanan yang melampaui apa yang diinginkan yang hendak menciptakan kepuasan pembeli. Mutu pelayanan ialah salah satu

---

<sup>4</sup> Khiliatul Jannah, Sofi Faiqotul Hikmah, dan Indana Almas Azhar, "Pengaruh Margin Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Anggota Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT Muamalat Kalibiru Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSSDa)* 2, no. 2 (2022): 212.

<sup>5</sup> Dhody Ananta Rivandi Widjajaatmadja dan Cucu Solihah, *Akad Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah Dalam Bentuk Akta Otentik* (Malang: Intelegensia Media, 2019), 80.

<sup>6</sup> Soengeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 25.

<sup>7</sup> Matron Deutsch, Peter T. Coleman, dan Eric C. Marcus, *Handbook Resolusi Konflik Teori Dan Praktek* (Bandung: Nusamedia, 2016), 105.

<sup>8</sup> Alifiulahtin Utaminingsih, *Perilaku Organisasi Kajian Teoritik Dan Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan Dan Komitmen* (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2014), 127.

faktor hirarki untuk menetapkan kepuasan pembeli.<sup>9</sup> Sedangkan Rudy Haryanto mengartikan mutu layanan sebagai semua wujud kegiatan yang dijalankan oleh industri guna memenuhi keinginan pembeli.<sup>10</sup> Menurut Tjiptono yang dikutip oleh Sofiati, Qomariah, dan Hermawan menguraikan kualitas pelayanan bisa dicapai melalui lima dimensi yang terkait dengan kualitas pelayanan, yakni bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).<sup>11</sup>

Faktor selanjutnya yang dapat memengaruhi loyalitas anggota adalah syariah *compliance*. Syariah *compliance* atau kepatuhan syariah merupakan unsur dari implementasi *framework* manajemen risiko dan menciptakan budaya kepatuhan untuk mengelola risiko perbankan syariah. Kepatuhan syariah merupakan nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terwujudnya kepatuhan Bank Syariah terhadap semua ketentuan Bank Indonesia.<sup>12</sup> Dengan kata lain, kepatuhan syariah dimaknai sebagai mekanisme dan produk yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah telah relevan dengan beragam prinsip syariah. Adapun yang berwenang untuk mengawasi terkait implementasi kepatuhan syariah di instansi keuangan syariah ialah Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang merupakan instansi internal dan independen. Tujuan adanya pengawasan ini adalah sebagai bentuk penjagaan bagi pembeli untuk memanfaatkan layanan *financial* syariah.<sup>13</sup>

Ketiga faktor yang telah diuraikan diatas, dapat berpengaruh terhadap loyalitas anggota, untuk itu setiap lembaga keuangan akan saling berkompetisi agar anggotanya selalu menggunakan produknya secara konsisten, sehingga lembaga keuangan bisa terus beroperasi dan menjadi lembaga keuangan yang unggul. Salah satu bentuk instansi keuangan syariah ialah koperasi syariah. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan badan usaha koperasi yang

---

<sup>9</sup> Iendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan Dan Pencapaian Brdan Trust* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara media, 2021), 2.

<sup>10</sup> Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 26.

<sup>11</sup> Iis Sofiati, Nurul Qomariah, dan Haris Hermawan, "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen," *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)* 8, no. 2 (2018): 245-246.

<sup>12</sup> Sri Astuti dan Trisadini Prasastinah Usanti, *Aspek Hukum Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah* (Surabaya: Unitomo Press, 2020), 90.

<sup>13</sup> Choirul Absor, Kharis Fadlullah Hana, dan Fatika Rizqya Nur, "Ada Apa Dengan Dewan Pengawas Syariah Di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah," *MALIA: Journal of Islamic Banking dan Finance* 3, no. 2 (2019): 155-156.

menjalankan usahanya sesuai prinsip-prinsip syariah.<sup>14</sup> Secara umum produk yang ditawarkan oleh KSPPS memiliki dua bentuk, yakni produk simpanan dan produk pembiayaan. Salah satu produk pembiayaan yang sering diminati oleh warga ialah pembiayaan murabahah. Praktik pembiayaan murabahah juga dijalankan oleh satu dari beberapa KSPPS yang terdapat di Jepara, yakni KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

KSPPS Berkah Abadi Gemilang adalah salah satu koperasi syariah yang berlokasi di Kabupaten Jepara. Koperasi ini menawarkan beragam produk kepada anggotanya, termasuk pembiayaan murabahah. Berdasarkan hasil pra penelitian, KSPPS Berkah Abadi Gemilang kantor cabang Troso sudah berdiri selama sepuluh tahun dan produk yang paling diminati oleh nasabah adalah pembiayaan murabahah, dengan waktu operasional KSPPS Berkah Abadi Gemilang yang cukup lama dan masih bertahan sampai sekarang, untuk itu perlu dilakukannya riset mengenai loyalitas anggotanya, supaya KSPPS Berkah Abadi Gemilang mampu berkompetisi dengan instansi keuangan lainnya dan menjadi instansi keuangan yang unggul. Untuk itu penelitian ini ditujukan guna diketahui dampak keyakinan, mutu pelayanan, dan syariah *compliance* terhadap komitmen nasabah pembiayaan murabahah. Berikut merupakan data nasabah loyal di KSPPS Berkah Abadi Gemilang selama 3 tahun terakhir :

**Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Loyal KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso Tahun 2019-2021**

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2019	115
2	2020	124
3	2021	136

Sumber: KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso, 2022.

Beracuan pada tabel tersebut, bisa dilihat jika total anggota loyal pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso selama tiga tahun terakhir terjadi peningkatan, dimana pada tahun 2019 jumlah anggota 115 kemudian tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 124 anggota, dan tahun berikutnya juga mengalami kenaikan 12 anggota jadi jumlah 136 orang.<sup>15</sup> Peningkatan lebih dari 3 anggota maka perlu ditingkatkan kembali anggotanya agar lebih banyak lagi. Setiap tahunnya menghasilkan pembiayaan murabahah yang loyal dengan jumlah sekitar 2 milyar dan setiap tahunnya mengalami kenaikan.<sup>16</sup> Hal

<sup>14</sup> Siti Nur Qomariyah dan Rahmad Kurniawan, *Kualitas Dan Strategi Pelayanan KSPPS BMT Peta Cabang Jombang* (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021), 9.

<sup>15</sup> Siti Fitriani, wawancara oleh penulis, 3 Januari 2023.

<sup>16</sup> Miftachur Rohman, wawancara oleh penulis, 11 Januari 2023.

tersebut menunjukkan apabila KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso mampu dan perlu ditingkatkan lagi agar jumlah nasabah yang loyal mengalami peningkatan. Untuk itu diperlukan penelitian untuk mengukur komitmen atau loyalitas nasabah, sehingga KSPPS Berkah Abadi Gemilang dapat mempertahankan nasabahnya dan sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas anggotanya melalui kepercayaan, kualitas pelayanan dan syariaah *compliance*.

Penelitian mengenai pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan syariaah *compliance* sudah pernah dijalankan, diantaranya riset yang dijalankan oleh Mutammam, Ujang Sumarwan, dan Netti Tinaprilla dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen,” hasilnya menunjukkan kepercayaan konsumen berdampak positif dan signifikan terhadap komitmen konsumen dengan R-Square 0,371, sedangkan mutu produk dan pengetahuan konsumen tidak berdampak secara signifikan terhadap komitmen pelanggan.<sup>17</sup> Di samping itu, riset yang dilakukan oleh Dwi Apriliani, dkk dengan tema “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Brand Image*, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Membercard*,” hasilnya menunjukkan kepercayaan pelanggan berdampak negative dan tidak signifikan terhadap komitmen pelanggan dengan skor t hitung  $0,575 < 1,985$ , sedangkan kepuasan dan brand *image* berdampak positif dan signifikan terhadap komitmen konsumen.<sup>18</sup>

Riset lainnya dilakukan oleh Fifin Anggraini dan Anindhyta Budiarti dengan tema “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek,” hasilnya menunjukkan harga dan mutu pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap komitmen konsumen dengan skor koefisien 0,218 dan 0,311, sedangkan promosi berdampak tidak signifikan positif terhadap komitmen.<sup>19</sup> Kajian yang dijalankan oleh Maris Agung Triandewo dan Yustine dengan topik “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen,” hasilnya menunjukkan mutu layanan tidak berdampak terhadap komitmen konsumen dengan nilai uji t senilai

---

<sup>17</sup> Mutammam, Ujang Sumarwan, dan Netti Tinaprilla, “Pengaruh Pengetahuan Konsumen, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengisian Angin Merek Green Nitrogen,” *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis* 5, no. 2 (2019).

<sup>18</sup> Dwi Apriliani, dkk, “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Membercard*,” *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)* 1, no. 1 (2020).

<sup>19</sup> Fifin Anggraini dan Anindhyta Budiarti, “Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek,” *JUPE* 8, no. 3 (2020).

1,684, sedangkan citra perusahaan dan kepercayaan berdampak positif terhadap loyalitas konsumen.<sup>20</sup>

Kajian selanjutnya dijalankan oleh Muhammad Iqbal Ibrahim dan Lucky Rahmawati dengan tema “Persepsi Nasabah Tentang Implementasi *Shariah Compliance* Dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo,” hasilnya menunjukkan *shariah compliance* berdampak positif terhadap komitmen konsumen dengan skor t tabel senilai 1,99, sedangkan *good corporate governance* tidak berpengaruh terhadap komitmen konsumen.<sup>21</sup> Riset lainnya dijalankan oleh Atika Oktaviani dan Lucky Rahmawati dengan judul “Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah Dan *Good Corporate Governanve* Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya,” hasilnya menunjukkan kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap komitmen nasabah dengan skor t hitung 1,538, disamping itu *good corporate governanve* berdampak terhadap komitmen nasabah.<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu peneliti tertarik guna menjalankan riset mengenai pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan syariah *compliance* terhadap loyalitas anggota, adapun riset ini berfokus pada anggota pembiayaan murabahah, berbeda dari penelitian terdahulu yang tidak fokus pada anggota pembiayaan murabahah. Selain itu, dalam riset ini juga berlokasi di KSPPS Berkah Abadi Gemilang dengan kantor cabang yang ada di Troso, Kabupaten Jepara.

Beracuan latar belakang masalah dan adanya ketidakserupaan hasil riset terdahulu yang tidak konsisten, serta gap yang sudah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik guna menjalankan riset dengan tema **Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah Di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso.**

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah dari panjabaran latar belakang diatas maka akan dirumuskan masalah adalah :

---

<sup>20</sup> Maris Agung Triandewo dan Yustine, “Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen,” *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 22, no. 1 (2020).

<sup>21</sup> Mohammad Iqbal Ibrahim dan Lucky Rahmawati, “Persepsi Nasabah Tentang Implementasi *Shariah Compliance* Dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo,” in *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 2020.

<sup>22</sup> Atika Oktaviani dan Lucky Rachmawati, “Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah Dan *Good Corporate Governanve* Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya,” *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 2 (2019).

1. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?
3. Apakah Syariah *Compliance* berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?
4. Apakah Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Syariah *Compliance* berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk diketahui dampak Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?
2. Untuk diketahui dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?
3. Untuk diketahui dampak Syariah *Compliance* terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?
4. Untuk diketahui dampak Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Syariah *Compliance* terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso?

### D. Manfaat Penelitian

Dari riset ini penulis berkeinginan bahwa hasil riset diharapkan berfaedah untuk penulis maupun pembaca secara umum, dan riset ini bisa berfaedah sebagaimana semestinya. Adapun faedah dari riset ini ialah:

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil riset ini bisa berguna dalam memperbanyak ilmu dan memperluas bidang ekonomi Islam, khususnya tentang Lembaga Keuangan Islam dan bisa dipakai sebagai imbuhan keterangan yang berfaedah untuk pembaca sebagai satu dari berbagai referensi yang ada.
- b. Hasil riset ini diinginkan bisa dipakai sebagai bahan kajian untuk riset kedepannya, terkait Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Syariah *Compliance* terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis  
Sebagai media guna memperbanyak ilmu, pengalaman, dan pengetahuan mengenai permasalahan yang diteliti khususnya mengenai Dampak Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan

Syariah *Compliance* terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso.

- b. Bagi Mahasiswa atau Masyarakat  
Sebagai referensi bahan wawasan bagi mahasiswa dan warga mengenai Dampak Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Syariah *Compliance* terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso.
- c. Bagi KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso  
Sebagai bahan wawasan untuk industri terkait seberapa besar Dampak Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Syariah *Compliance* terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Cabang Troso.

## E. Sistematika Penulisan

Guna bisa mengutarakan gambaran yang jelas terkait riset ini, maka disusunlah sebuah sistematika penulisan yang mencakup keterangan dan beberapa hal yang dibahas tiap bagian. Adapun runtutan penulisannya ialah:

### 1. Bagian Awal

Pada bagian ini mencakup halaman judul, halaman persetujuan pembimbing skripsi, pengesahan munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi arab-latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar/grafik.

### 2. Bagian Utama

Pada penulisan skripsi ini, mengelompokkan pembahasan menjadi lima bab, dengan spesifikasi sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud riset dan runtutan penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi uraian yang berkaitan dengan penelitian yang meliputi deskripsi teori, riset yang pernah ada, kerangka berfikir dan dugaan sementara.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab selanjutnya menguraikan mengenai metode riset yang dipakai pada kajian ini, meliputi ragam dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variable operasional, dan metode pengumpulan data dan metode telaah data.

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil riset yang meliputi gambaran obyek riset dan telaah data, serta pembahasan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bagian kelima mencakup ringkasan dari hasil riset yang dijalankan serta beberapa masukan peneliti berdasarkan dari hasil peneliti dimana yang akan datang serta kritik yang bersifat membangun, dan kata penutup.

**3. Bagian Akhir**

Bagian akhir ialah bagian yang mencakup daftar Pustaka, beragam lampiran serta daftar riwayat hidup.

