

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang begitu pesat seperti saat ini banyak inovasi yang terus meningkat diberbagai sektor industri dengan berbasis teknologi informasi. Salah satu perkembangan teknologi yang begitu pesat adalah munculnya berbagai *startup* baru yang bergerak pada bidang jasa keuangan yang hadir dengan inovasi baru seperti memberikan layanan dan fitur keuangan terbaru. Melihat perkembangan teknologi yang cukup pesat ini dapat mengubah sektor industri jasa keuangan menjadi ke era digital. Dengan perpaduan inovasi layanan jasa keuangan dengan teknologi terkini maka dapat diartikan sebagai *financial technology (fintech)* yang merupakan *platform* digital untuk menyediakan layanan keuangan.

Dengan hadirnya *financial technology (fintech)* pada sektor keuangan mampu merubah gaya hidup beberapa masyarakat saat ini dengan mengandalkan *smartphone*, teknologi informasi dan jaringan internet yang baik sebagai tuntutan hidup dan dapat mentransformasi potensi digital pada berbagai aspek.¹ Selain itu, *Fintech* juga menawarkan suatu layanan kemudahan masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pada era digital saat ini generasi Z menjadi generasi yang paling berpengaruh pada kemajuan teknologi saat ini. Generasi Z merupakan masyarakat yang lahir ditahun 1995—2010. Generasi Z disebut juga dengan penduduk asli digital karena dilahirkan saat dunia digital sedang berkembang, hal tersebut menjadikan generasi ini begitu akrab dan menguasai

¹ Ketut Ayu Suliantini dan Gst. Ayu Ketut Rencana Sari Dewi, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, dan Personalisasi terhadap Minat Generasi Z Menggunakan *Peer to Peer Lending*,” *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*. Vol. 10, No. 02 (2021), h. 186.

teknologi serta sebagian besar kebutuhannya bergantung pada *smartphone* dan jaringan internet yang baik.² Berdasarkan data BPS (2021) pengguna internet dengan kelompok umur, penduduk usia 25—49 tahun sebesar 46,55% sedangkan kelompok umur 19—24 tahun sebesar 15,26%, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna jaringan internet sebagian besar digunakan oleh kalangan usia produktif dengan didominasi generasi Z.³

Pada negara berkembang seperti Indonesia *fintech* telah menunjukkan peningkatan yang besar dengan menyediakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka yang sangat mudah diakses.⁴ Carlin, Olafsson, dan Pagel (2017) menyatakan bahwa alasan utama *fintech* menjadi pengguna tertinggi di kalangan milenial dan Gen Z adalah tingkat kesadaran mereka yang paling tinggi dalam teknologi keuangan dibandingkan dengan generasi yang lebih tua dan harapan hidup mereka. Pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebesar 44% generasi Z sudah bergantung pada teknologi dibandingkan dengan generasi milenial 37%.⁵ Adapun pada penelitian pendukung lainnya sebanyak 33% mahasiswa UIN Walisongo menilai bahwa *fintech* mampu memberikan manfaat baik dalam kehidupan sehari-hari, sehingga sebagian besar mereka berminat menggunakan produk

² Sirajul Fuad Zis, Nursyirwan Effendi, dan Elva Ronaning Roem, “Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z Di Era Digital,” *Satwika : Kajian Ilmu Budaya dan Perubahan Sosial*. Vol. 5, No. 1 (2021), h. 70.

³ Badan Pusat Statistik, “Statistik Telekomunikasi Indonesia Telecommunication Statistics in Indonesia 2021,” in *Badan Pusat Statistik*, vol. 13 (Jakarta: BPS - Statistics Indonesia, 2021), h. 143.

⁴ Ross Buckley and Sarah Webster, “*Fintech in Developing Countries: Charting New Customer Journeys*”, *Journal of Financial Transformation* Vol. 44, No. 2016–73 (2016), h. 18.

⁵ Mohannad A.M. Abu Daqar, Samer Arqawi, and Sharif Abu Karsh, “*Fintech in The Eyes of Millennials and Generation Z (The Financial Behavior and Fintech Perception)*,” *Banks and Bank Systems*, Vol. 15, No. 3 (2020), h. 21-22.

layanan *fintech* dengan kemudahan akses dan transaksi serta promo yang menjadi hal menarik bagi mereka.⁶

Konsep *fintech* yang memanfaatkan teknologi yang digabungkan dengan aspek keuangan mampu memfasilitasi proses keuangan lebih efektif dengan layanan keuangan berbasis digital antara lain seperti *Electronic Money*, *Virtual Account*, *Digital Banking*, *Online Digital Insurance Aggregator*, *Peer To Peer (P2P) Lending* Serta *Crowdfunding*. Berdasarkan data OJK (2020) jenis *fintech* di Indonesia yang paling banyak diminati adalah jenis *fintech payment* (pembayaran) dengan persentase sebesar 42,22% dan *fintech p2p lending* (pinjaman) sebesar 17,78% dan jenis *fintech aggregator* sebesar 12,59% maka sisanya banyak menggunakan jenis *fintech* lainnya seperti *crowdfunding*, dan lain sebagainya.⁷

Fintech peer to peer lending merupakan salah salah perkembangan teknologi yang memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pinjaman dana secara *online* untuk berbagai kepentingannya tanpa melalui perantara siapapun. Kemudahan yang diberikan layanan *peer to peer lending* memiliki daya tarik yang lebih dibandingkan pelayanan pada lembaga perbankan yang masih terbatas serta memiliki persyaratan dan prosedur yang rumit. Selain itu, meningkatnya jumlah pinjaman pada *p2p lending* tersebut disebabkan kemudahan akses hanya dengan menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) masyarakat

⁶ Rakhmat Dwi Pambudi, "Perkembangan *Fintech* di Kalangan Mahasiswa UIN Walisongo," *Harmony*, Vol. 4, No. 2 (2019), h. 80.

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, "Perkembangan *Fintech Lending*," II, *Deputi Komisioner Pengawas IKNB 2A, Departemen Pengawasan IKNB Direktorat Pengaturan, Perizinan, dan Pengawasan Fintech*, September (2020), [https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Documents/Statistik FL September2020.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Documents/Statistik%20FL%20September2020.pdf). Diakses pada 10 Januari 2023. Pukul 11.30 WIB.

langsung mendapatkan pinjaman tanpa agunan.⁸ Maka dengan kemudahan yang diberikan serta berkembangannya *fintech* yang semakin besar tersebut menunjukkan *fintech p2p lending* dengan pengguna terbanyak kedua sehingga semakin banyaknya juga penyaluran pinjaman dana di Indonesia setiap tahunnya.

Di Indonesia, *Fintech peer to peer lending* mengalami pertumbuhan tercepat. Berdasarkan Statistika Bank Indonesia, nilai transaksi pinjaman mencapai 6 kali lipat antara 2012 dan 2017 menjadi Rp 12,3 triliun⁹, sedangkan berdasarkan OJK pada tahun 2020 akumulasi penyaluran pinjaman sebesar Rp 155.902,55 miliar dengan pinjaman yang disalurkan mengalami peningkatan setiap tahunnya.¹⁰

Fenomena ini terjadi juga di Provinsi Banten yang merupakan salah satu provinsi di Indonesia dengan tingkat akumulasi penyaluran penerimaan pinjaman senilai Rp 14.265,64 miliar. Penyaluran pinjaman di Banten yang cukup besar ke-4 setelah DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Timur dengan golongan pada wilayah Jawa, sehingga dapat dilihat tingkat bahwa persentase *lending* tersebut cukup besar.¹¹ Situasi ini menunjukkan peningkatan layanan keuangan *fintech p2p lending* yang selalu bertambah setiap tahunnya dalam penyaluran dana pinjaman kepada masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang mengacu mengenai penelitian ini terhadap minat gen Z menggunakan *fintech peer to peer lending* yaitu pada

⁸ Henny Triyana Hasibuan, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan *Financial Technology Peer To Peer Lending* Syariah," *E-Jurnal Akuntansi*, Vol. 31, No. 5 (2021), h. 1202.

⁹ Vidyashankar Ramalingam, *Central Bank Digital Currency and Fintech in Asia*, ADBI (Asian Development Bank Institute) Press, 2019, h. 192.

¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Perkembangan Fintech Lending*. diakses pada 10 Januari 2023. Pukul 11.30 WIB.

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Fintech Lending November 2022*, 2022, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Documents/STATISTIKFintech Lending November 2022.xlsx>, diakses pada 10 Januari 2023 Pukul 14.00 WIB.

model penelitian ini mengambil faktor persepsi kemudahan pengguna, manfaat risiko dan personalisasi yang menunjukkan bahwa pada beberapa faktor tersebut berdampak positif sebesar 68,3% pada minat mahasiswa sebagai generasi Z yang lebih banyak menggunakan layanan *online* dengan menggunakan *fintech p2p lending*.¹² Hal tersebut juga didukung dengan fitur aplikasi yang sederhana menjadikan pengguna lebih mudah memahami layanan *fintech peer to peer lending* dan meningkatkan pelayanan sehingga pengguna merasa nyaman.¹³ Sehingga pengaksesan yang efektif dan mudah saat menggunakannya serta terdapat peraturan resmi dari OJK membuat masyarakat dari berbagai kalangan dan usia tertarik untuk melakukan pinjaman *online*.

Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) merupakan suatu indikasi yang memberikan kemudahan kepada pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya dan memenuhi kebutuhannya secara praktis dan cepat.¹⁴ Hasil penelitian oleh Aulia, Zulkarnaini dkk (2021)¹⁵ menyatakan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif pada pengguna *fintech* terhadap minat pengguna menganggap bahwa generasi digital mudah memahami dan menggunakan *fintech*.

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah suatu kepercayaan seorang pengguna teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pada persepsi ini sebuah sistem teknologi yang baik dalam

¹² Suliantini and Dewi, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, dan Personalisasi terhadap Minat Generasi Z Menggunakan *Peer to Peer Lending*," *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*, Vol. 10 No. 2 (2021), h. 193.

¹³ Hasibuan, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan *Financial Technology Peer To Peer Lending Syariah*." h. 1211.

¹⁴ Samuel Martono, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan *Fintech Lending*," *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan (JEBIK)* Vol. 10, No. 3 (2021), .hal. 249

¹⁵ Aulia, Zulkarnaini, dan Early Ridho Kismawadi, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Mengajukan Kredit di *Financial Technology*," *Jurnal Investasi Islam*, Vol. 5, No. 2 (2020), h. 135–152.

kegunaan yang dirasakan, pada gilirannya adalah sistem yang di yakini pengguna akan adanya hubungan penggunaan kinerja yang positif.¹⁶ Devi Febrianti, dkk (2019) menyatakan semakin tinggi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) pada pengguna SIMDA (Sistem Informasi Manajemen Daerah) maka semakin tinggi juga minat pengguna terhadap penggunaan SIMDA. Dengan begitu apalagi seseorang percaya mengenai teknologi informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya maka seorang itu akan memiliki keinginan dan minat untuk menggunakannya kembali.¹⁷

Venkatesh (2012) faktor pengaruh sosial (*sosial influence*) adalah faktor yang mempengaruhi konsumen untuk mereka menggunakan sistem pembayaran digital serta mengukur bagaimana orang terdekat merekomendasikan dan mendukung konsumen untuk menggunakannya juga. Andrew Christian Aseng (2020) menemukan fakta bahwa pengaruh sosial (*sosial influence*) berdampak positif terhadap minat untuk menggunakan layanan pembayaran *fintech* seluler. Menariknya, semakin tinggi tingkat pemasangan aplikasi *fintech* melalui *smartphone*, semakin tinggi pula minat masyarakat untuk menggunakannya. Artinya, pengaruh sosial baik secara langsung maupun tidak langsung dari orang lain berpengaruh dan patut mendapat perhatian.¹⁸

Akan tetapi, dapat kita ketahui bahwa *fintech p2p lending* atau pinjaman *online* terdapat adanya hal yang bersyarat untuk pengguna harus ikuti yaitu salah satunya adanya unsur bunga atau nilai lebih yang harus pengguna

¹⁶ Fred D Davis, “*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*,” *MIS Quarter* , Vol. 13, No. 3 (1989), h. 320.

¹⁷ Devi Febrianti, Bambang Hariadi, dan Zaki Baridwan, “*Technology Acepptance Model sebagai Prediktor Penggunaan SIMDA*,” *Jurnal Reviu Akuntansi dan Keuangan* ,Vol. 9 No. 1 (2019), h. 59.

¹⁸ Andrew Christian Aseng, “*Factors Influencing Generation Z Intention in Using FinTech Digital Payment Services*,” *CogITo Smart Journal*, Vol . 6, No. 2 (2020), h. 157—158.

bayar dari jumlah pinjamannya. Jika pengguna melakukan pinjaman dana cukup besar dan saat jatuh tempo tidak mampu membayarkan sesuai perjanjian awal maka bunga yang di dapat pun semakin bertambah yang dapat diartikan juga sebagai kategori riba. Menurut peraturan MUI yang telah ditetapkan, hukum riba mampu membuat seseorang yang memiliki sikap religiusitas mempertimbangkan untuk menggunakan pinjaman *online* saat membutuhkan dana.

Selain diharamkannya riba menurut agama dalam bentuk apapun, riba atau bunga dengan nilai cukup besar yang harus dibayar pengguna cukup dikatakan berbahaya. Jika pengguna telat membayar akan adanya risiko saat melakukan penagihan pinjaman, risiko yang harus mereka hadapi seperti kata-kata kasar, ancaman, meneror, menyebarkan data mahasiswa dan lain sebagainya.¹⁹

Religiusitas dapat diartikan seberapa besar seseorang memiliki komitmen kepada agama dan ajarannya, termasuk pada sikap dan perilaku seseorang berdasarkan patokan terhadap agamanya.²⁰ Religiusitas menjadi salah satu faktor yang mampu mendorong seseorang dalam mengambil keputusan dalam minat menggunakan *fintech p2p lending* (pinjaman *online*). Religiusitas seseorang akan mempengaruhi cara pandangan, berpikir dan menilai terhadap sesuatu yang hubungan dengan agama. Sebagaimana pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardhani, et.al (2020) sikap

¹⁹ Ahmad Hidayah, "Membongkar Sisi Gelap *Fintech Peer-To-Peer Lending* (Pinjaman *Online*) pada Mahasiswa di Yogyakarta," *Journal of Humanity Studies*, Vol. 1, No. 1 (2022), h. 12--13.

²⁰ Riszha Wulan Dary dan M. Pudjiharjo, "Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Religiusitas dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan *Spaylater*," *Islamic Economics and Finance in Focus*, Vol. 1, No. 3 (2022), h. 253.

religiusitas mampu menjadi pertimbangan individu dalam memutuskan menggunakan pinjaman *online*.²¹

Persepsi keamanan teknologi (*technology security*) menjadi hal penting dalam mempengaruhi minat dan perilaku pengguna *fintech*, apabila seseorang merasa adanya keamanan dan kenyamanan pengguna akan terus menggunakan teknologi tersebut. hal tersebut di dukung penelitian terdahulu Dwi Irawan dan Muhammad Wildan. A (2020) bahwa pengaruh persepsi keamanan teknologi berpengaruh secara signifikan pada minat pengguna *payment fintech*. Keamanan teknologi menjadi hal penting lainnya bagi pengguna *fintech* karena mengabaikan kewanaman teknologi akan berakibat buruk pada potensi pengguna ataupun pada pelayanan *fintech* itu sendiri.²²

Berdasarkan uraian permasalahan dalam latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi berjudul **“Pengaruh *Fintech* Terhadap Minat Generasi Z Dalam Menggunakan *Peer To Peer Lending* (Pinjaman *Online*)”**.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna *fintech lending* (pinjaman *online*) di Indonesia menjadi pengguna terbanyak kedua setelah *fintech payment* (pembayaran).
2. Jumlah dana pinjaman yang disalurkan setiap tahunnya meningkat.
3. Generasi Z mendominasi pengguna *fntech peer to peer lending* (pinjaman *online*) di Indonesia.

²¹ Dewi Kusuma Wardhani, Anita Primastiwi, dan Agung Sulistio, “Pengaruh Pengetahuan Etika & Religiusitas Islam terhadap Penggunaan *Peer To Peer Lending* Berbasis Syariah,” *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, Vol. 3, No. 1 (2020).

²² Dwi Irawan dan Muhammad Wildan Affan, “Pengaruh Privasi dan Keamanan terhadap Niat Menggunakan *Payment Fintech*,” *Jurnal Kajian Akuntansi*, Vol. 4, No. 1 (2020), h. 60.

4. Pada Provinsi Banten menempatkan penyaluran pinjaman yang cukup besar ke-4 setelah DKI Jakarta, Jawa Barat dan Jawa Timur dengan golongan pada wilayah Jawa.
5. Terdapat dampak buruk dan risiko yang ditimbulkan bagi menggunakan *fintech peer to peer lending*.
6. Adanya unsur bunga/riba dalam menggunakan *fintech p2p lending* (pinjaman *online*) yang dilarang oleh Allah SWT dan juga dapat merugikan pada pihak peminjam.

C. BATASAN MASALAH

Pada setiap permasalahan adanya pembahasan yang sangat kompleks yang tidak secara keseluruhan penulis teliti namun adanya batasan penelitian dan hanya fokus pada permasalahan yang akan di bahas oleh peneliti. Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini, penulis menganggap perlu adanya batasan permasalahan yang hanya mengenai “Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, Pengaruh Sosial, Religiusitas dan Keamanan Teknologi Terhadap Keputusan Generasi Z Menggunakan *Peer to Peer Lending*”. Pada variabel independen (X) adalah mengenai faktor-faktor *fintech* yaitu kemudahan (*perceived ease of use*), kegunaan (*perceived usefulness*), pengaruh sosial (*social influence*), religiusitas serta keamanan teknologi (*technology security*) terhadap keputusan generasi Z menggunakan *peer to peer lending*. Responden yang diambil terfokus pada generasi Z yaitu mahasiswa/i aktif UIN SMH Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, dan Asuransi Syariah angkatan 2019.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang di kemukakan dan batasan masalah di atas, maka untuk mempermudah penelitian ini permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan, kegunaan, pengaruh sosial, religiusitas serta keamanan teknologi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan generasi Z menggunakan *peer to peer lending* ?
2. Apakah kemudahan, kegunaan, pengaruh sosial, religiusitas serta keamanan teknologi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan generasi Z menggunakan *peer to peer lending* ?
3. Seberapa besar pengaruh kemudahan, kegunaan, pengaruh sosial, serta keamanan teknologi terhadap keputusan generasi Z menggunakan *peer to peer lending* ?

E. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai berkaitan dengan rumusan masalah di atas yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kegunaan, pengaruh sosial, religiusitas serta keamanan teknologi berpengaruh secara parsial terhadap keputusan generasi Z menggunakan *peer to peer lending*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kegunaan, pengaruh sosial, religiusitas serta keamanan teknologi berpengaruh secara simultan terhadap keputusan generasi Z menggunakan *peer to peer lending*.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan, kegunaan, pengaruh sosial, serta keamanan teknologi berpengaruh terhadap keputusan generasi Z menggunakan *peer to peer lending*.

F. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat pada penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

1. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan kajian penelitian bagi mahasiswa/i yang membutuhkan sebagai bahan referensi atau rujukan bagi para penelitian lainnya mengenai *fintech peer to peer lending*.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini bisa memperluas dan menambah pengetahuan mengenai *fintech peer to peer lending* secara umum dan dapat mengetahui secara khusus faktor-faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa UIN SMH Banten menggunakan *fintech peer to peer (P2P) lending*.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana informasi dan pengetahuan terkait dampak dan faktor-faktor yang menyebabkan para generasi Z sampai menggunakan pinjaman *online* tersebut.

G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini merupakan langkah awal dalam melakukan penyusunan skripsi dengan langkah-langkah penelitian. Pada bab ini meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini merupakan berisi landasan teori-teori dan pemikiran-pemikiran yang berkaitan tentang penelitian yang akan dilakukan sebagai hasil dari studi pustaka mengenai *fintech peer to peer lending* pada keputusan gen Z. Teori yang didapat akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga ini membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan untuk menyelesaikan penelitian. Bab ini meliputi waktu dan tempat penelitian, jenis metode penelitian, populasi dan sampel, jenis penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan pengolahan data serta teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Pada bab keempat ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan dari pengolahan analisis data yang digunakan oleh peneliti serta menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian dan pengujian hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab kelima ini merupakan bab penutup yang meliputi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh berupa jawaban atas rumusan masalah dalam bab pendahuluan.