

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya. Hal ini juga harus disesuaikan oleh teknologi saat ini yang semakin berkembang.

Saat ini dengan adanya teknologi di Indonesia semakin tidak dapat dipisahkan. Indonesia dengan teknologi yang semakin cepat dan singkat serta persaingan menjadi tekanan bagi suatu badan terhadap bank atau non bank.¹ Cepat dan singkatnya teknologi di Indonesia terhadap bank atau non bank telah ada pada tahun 2000-an. Berdasarkan Fitri, 2016 teknologi merupakan suatu upaya untuk menjadikan kemampuan kerja perusahaan atau di badan perbankan.²

Seiring kegiatan di suatu badan bank atau non bank dengan perkembangan teknologi di Indonesia mengakibatkan perubahan serta

¹ Nur Kholis, "Perbankan Dalam Era Baru Digital," *Jurnal Economicus*, Vol. 12, No. 1 (Juni 2018), h. 80.

² Nining Wahyuningsih & Nurul Janah, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat," *Jurnal Al-Amwal*, Vol. 10, No. 2 (2018), h. 298.

pergantian jangka panjang pada teknologi digital.³ Perubahan ini lebih tertuju pada perbankan untuk menjadikan perbankan digital dalam pelayanan yang lebih baik dengan meningkatkannya pada nasabah disegala kegiatan perbankan.

Kemudian berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan tahun 2016 pelayanan perbankan digital merupakan kegiatan perbankan untuk bisa digunakan secara mandiri melalui media elektronik misalnya sarana digital nasabah bahkan bank yang dimiliki calon nasabah. Akan tetapi, semakin kesini teknologi digital semakin cepat dalam menunjukkan pelayanannya untuk lebih dimaksimalkan melalui ditingkatkannya (mutu operasional). Maka dari pada itu bank dituntut untuk semakin cepat menggunakan teknologi *digital banking* (perbankan digital). Karena salah satu hal dalam menarik orang-orang terbaru sebagai calon nasabah.⁴

Dalam menjalankan usahanya, penyedia jasa (bank) harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain. Salah satunya yaitu dengan mengeluarkan produk yang dapat memenuhi

³ Yohanes Ngamal & Maximus Ali Perajaka, "Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia," *Jurnal Manajemen Risiko*, Vol. 2, No. 2 (2022), h. 59.

⁴ Melia Prabangasta Yustisia, "Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia." *Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, Vol. 2, No. 2 (Juni 2022), h. 799-800.

kebutuhan para nasabah. Terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan *mobile banking*.

Begitu pun dengan Bank Syariah Indonesia, sebagai Bank Syariah terbesar di Indonesia dalam memuaskan pelayanan kepada nasabah, BSI terus meningkatkan media pelayanan yang berbasis digital dengan tujuan agar lebih mempermudah dalam melakukan transaksi tanpa harus mendatangi kantor. Karena dengan adanya digitalisasi berbasis aplikasi *mobile banking* atau *internet banking* nasabah dapat melakukan transaksi secara online dalam melakukan pembayaran. Selain itu dalam melakukan penutupan rekening pun bisa dilakukan melalui digital (*mobile banking*) bersifat sentuhan ujung jari dilayar *handphone*.⁵

Mobile banking atau BSI *mobile* mempunyai banyak fitur pendukung diantaranya fitur transfer, bayar, beli, layanan Islami, bebagi Ziswaf, Top-Up e-wallet dan lain-lain. Adapun kegunaan fitur tersebut untuk memberikan pelayanan terhadap segala bentuk transaksi. Begitu mudah teknologi perbankan digital dengan hanya diam dirumah namun segala kegiatan transaksi terselesaikan. Tidak hanya sebagai faktor

⁵ Annisa Indah Mutiasari, "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 2 (Agustus 2020), h. 33-35.

pendukung namun sangat berperan dalam pelayanan transaksi perbankan digital terhadap nasabah.⁶

Memberikan kemenarikan dikalangan umum salah satunya pada nasabah supaya berminat menggunakan perbankan digital (*mobile banking*) demi berjalannya peran di Indonesia. *Mobile banking* sangat mempermudah untuk meningkatkan usaha nasabah yang padat akan pekerjaannya dengan tersedianya aplikasi BSI *mobile*. Bahkan dengan penggunaan aplikasi BSI *Mobile* dengan adanya fitur-fitur seperti transfer, bayar, beli, e-mas mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi di BSI KCP Rangkasbitung serta mempermudah proses transaksi bisnis sehari-hari.⁷

Nasabah dalam transaksi di aplikasi BSI *mobile* akan bergabung dalam setiap kegiatan melalui informasi terkoneksi langsung dan melekat dengan individu sehingga aplikasi BSI *mobile* pilihan utamanya yang disediakan oleh bank terutama di BSI KCP Rangkasbitung. Adanya aplikasi BSI *Mobile* yang mempermudah transaksi keuangan 24 jam dan

⁶ Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *Jurnal Of Islamic Management and Bussines*, Vol. 2, No. 2 (Oktober 2018), h. 100.

⁷ Axel Hernandez & Felix David, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari," *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Vol. 01, No. 01 (2022), h.18.

aplikasi penunjang lainnya untuk memudahkan kegiatan di bank atau non bank secara aman dan nyaman tanpa batas waktu.⁸

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti serta membahas mengenai **“Pengaruh Penggunaan Layanan Digital Terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah BSI KCP Rangkasbitung”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan judul penelitian yang telah ditentukan, berikut peneliti menentukan identifikasi terkait masalah yang melatarbelakangi penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Teknologi di Indonesia semakin tidak dapat dipisahkan
2. Perkembangan teknologi di Indonesia mengakibatkan perubahan serta pergantian jangka panjang pada teknologi digital
3. Di badan perbankan timbul taraf kesadaran yang dimanfaatkan teknologi pada industri
4. Keterbatasan bank dalam pelayanan
5. Kegiatan perbankan bisa di gunakan secara mandiri melalui media elektronik
6. Meningkatkan pelayanan untuk menjadikan perbankan digital (*mobile banking*) mempermudah nasabah dalam transaksi

⁸ Muhamad Danuri, “Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital,” *Jurnal Ilmiah Infokam*, Vol. 15, No. 2 (2019), h. 120-123.

7. Timbulnya *e-commerce* dan *Market place* dari adanya teknologi digital

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka pembatasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Fokus penelitian ini mengenai pengaruh penggunaan layanan digital terhadap kemudahan transaksi bagi nasabah BSI KCP Rangkasbitung.
2. Bank Syariah yang diteliti dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung.
3. Data yang diteliti dibatasi pada data bulan Januari 2021-Desember 2023.

D. Perumusan Masalah

Melalui batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Apakah Penggunaan Layanan Digital berpengaruh terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah BSI KCP Rangkasbitung secara signifikan?
2. Seberapa besar pengaruh Penggunaan Layanan Digital berpengaruh terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah BSI KCP Rangkasbitung?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah Penggunaan Layanan Digital berpengaruh terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah BSI KCP Rangkasbitung secara signifikan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penggunaan Layanan Digital berpengaruh terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah BSI KCP Rangkasbitung.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian terdahulu untuk penelitian terbaru.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengalaman tentang adanya pengaruh Penggunaan Layanan Digital berpengaruh terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah BSI KCP Rangkasbitung, selain itu bisa menjadi media terapan dan di praktikan dalam kehidupan praktis

3. Bagi Lembaga Ekonomi Syariah

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi jembatan untuk peningkatan pendidikan yang lebih baik lagi, serta dapat dijadikan rujukan atau referensi Lembaga lainnya yang dijadikan penelitian terdahulu hingga menjadi rujukan untuk terus meningkatkan kualitas produk lembaga keuangan.

4. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan tambahan untuk masyarakat umum agar dapat membaca peluang hingga membuat perencanaan dalam berinvestasi.

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitiannya. Penelitian terdahulu ini akan diuraikan secara ringkas guna mendukung materi dalam penelitian ini. Dalam penelitian terkadang ada tema yang berkaitan dengan penelitian walaupun arah dan tujuan yang teliti berbeda. Peneliti telah menemukan beberapa sumber kajian lain yang membahas terkait “Pengaruh Penggunaan Layanan Digital Terhadap Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah BSI KCP Rangkasbitung”, di antaranya sebagai berikut.

1. Muhammad Ali, dkk, Judul "*Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram*", Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas layanan digital pada program SAMSAT keliling di kota Mataram dan pelayanan digital program SAMSAT keliling di kota Mataram. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, studi literatur dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung yaitu reduksi data display data, dan penarikan kesimpulan.⁹
2. Irna Kumala, dkk, Judul "*Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa*", Penelitian tersebut bertujuan
1) untuk mengetahui manfaat dompet digital terhadap transaksi retail mahasiswa dilihat dari kenaikan pemesanan transportasi *online*, pemesanan makanan *online*, dan transaksi *e-commerce*. 2) Untuk mengetahui apakah dompet digital mempengaruhi perilaku konsumtif mahasiswa dilihat dari kenaikan transaksinya. 3) Untuk mengetahui apakah dompet digital memiliki memiliki pengaruh terhadap gaya hidup mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan deskriptif

⁹ Muhammad Ali dkk, "Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 7, No. 1 (Maret 2019), h. 1.

kualitatif dimana sampelnya adalah 60 pengguna Dompset digital *OVO* dan *Go-Pay* dari program studi Pendidikan Ekonomi dan Program Studi Informatika. Hasil yang dicapai adalah dompet digital memiliki pengaruh dan signifikan terhadap perilaku konsumtif mahasiswa. Dompset digital yang mudah, aman dan efisien serta inovatif membuat transaksi retail mahasiswa meningkat terutama untuk transaksi retail yaitu transportasi *online*, pemesanan makanan dan transaksi *e-commerce*.¹⁰

3. Yusuf Rombe, Judul "*Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat*", Penelitian tersebut bertujuan untuk meningkatkan strategi dengan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa merupakan suatu strategi yang digunakan suatu perusahaan untuk pengembangan layanan yang berbasis digital untuk menjawab kebutuhan konsumen yang semakin digital. Demikian juga dengan bisnis perbankan yang terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan. PT. Bank Negara Indonesia Jakarta Pusat telah mengimplementasikan digitalisasi pelayanan jasa terhitung Indonesia telah mencapai target kinerja yang baik. Akan

¹⁰ Irna Kumala & Intan Mutia, "Pemanfaatan Aplikasi Dompset Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa," *Jurnal In Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi)*, Vol. 4, No. 1 (Januari 2020), h. 64.

tetapi, beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi strategi digitalisasi layanan sistem IT, budaya kerja yang belum digital dan koordinasi yang kurang baik antar divisi internal BNI. Beberapa hal tersebut perlu diperhatikan lebih serius guna mencapai visi dan misi PT. Bank Negara Indonesia. Metode penelitian yang digunakan studi kepustakaan (pengumpulan data dari buku-buku, bahan-bahan perkuliahan, literaturem-literature serta mempelajari teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. Studi Lapangan (Observasi dan *Interview* atau wawancara).¹¹

4. Diona Sari, Judul “*Animo Nasabah Terhadap aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu*”, penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem informasi aplikasi pegadaian syariah digital service (PSDS) dalam mempermudah nasabah bertransaksi perspektif etika bisnis Islam (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang SKIP Bengkulu). Metode penelitian menggunakan metode kualitatif.¹²

¹¹ Yusuf Rombe, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat,” *Jurnal Ekonomika*, Vol. 4, No. 2 (Oktober 2020), h. 34-36.

¹² Diona Sari, “Animo Nasabah Terhadap Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service (PSDS) (Studi Pada PT. Pegadaian Syariah (PERSERO) Cabang Simpang Skip Bengkulu),” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2021), h. 6.

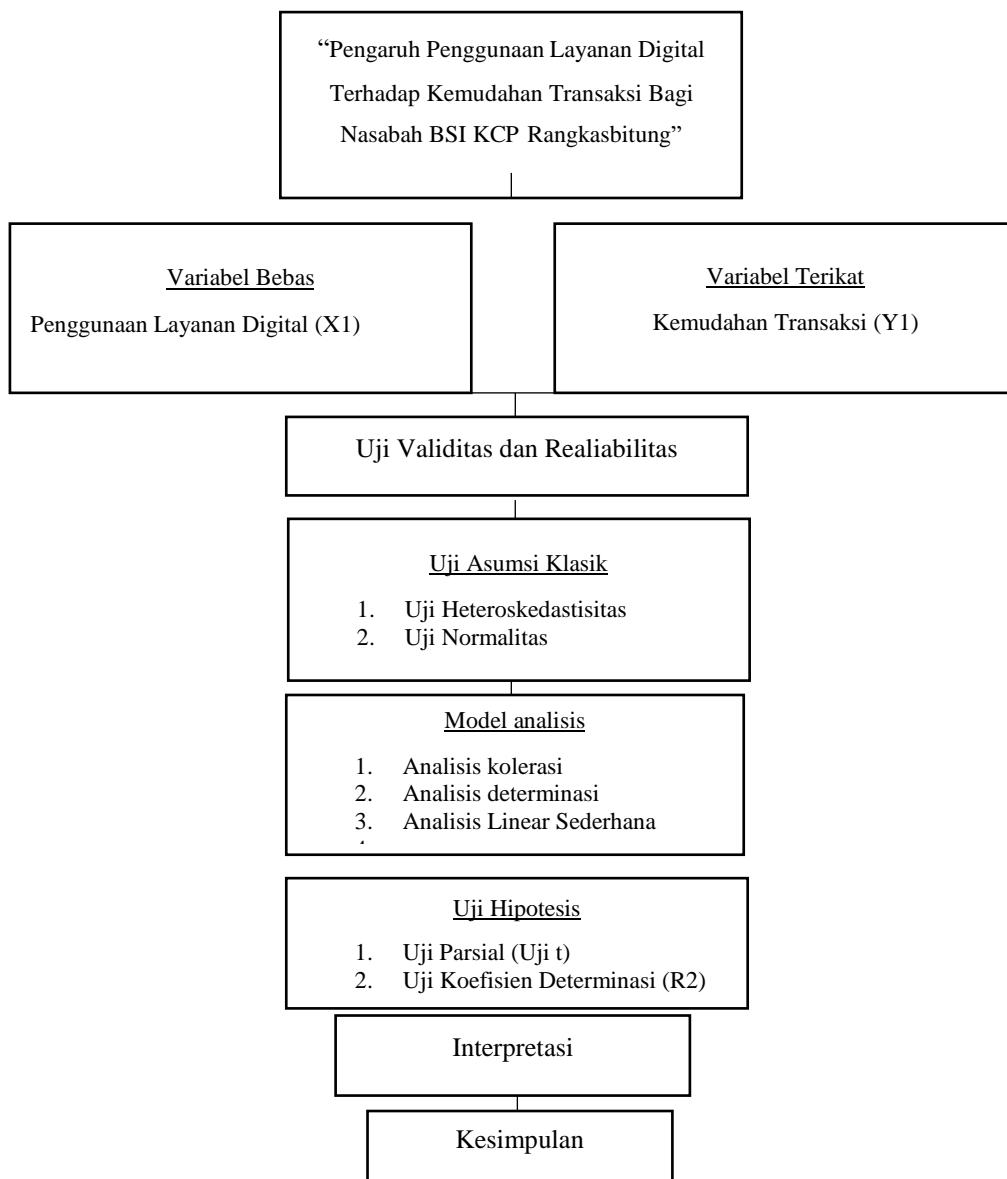
5. Saipul, Judul “*Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo*”, Penelitian tersebut bertujuan 1) untuk mengetahui persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo, 2) Untuk mengetahui perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah IAIN Palopo, Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan metode survey untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis kajian hasil penelitian. Data yang diperoleh melalui dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Palopo. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku maupun sumber lainnya. Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap pelayanan *digital banking* bernilai positif dalam artian *digital banking* memberikan pelayanan yang prima bagi setiap nasabah perbankannya.¹³

¹³ Saipul, “Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo,” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan

H. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti menggambarkan penelitian melalui kerangka pemikiran sebagai berikut.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



I. Hipotesis

Rogers (1966) mendefinisikan hipotesis merupakan susunan rancangan penemuan untuk dijadikan percobaan yang hasilnya bersifat berubah-ubah. Namun Creswell & Creswell (2018) mendefinisikan juga hipotesis merupakan suatu hal yang disiapkan terhadap variabel terikat dan variabel tidak terikat. Abdullah (2015) mengungkapkan hipotesis merupakan penelitian yang bersifat relatif nantinya akan benar-benar di uji. Jadi dengan penjelasan mengenai hipotesis merupakan bersifat sementara, dan adanya keterikatan di tiap variabel yang di uji.¹⁴

Berbicara mengenai hipotesis Sugiyono (2018:242) mengungkapkan hipotesis merupakan rumusan masalah pada penelitian dengan tanggapan bersifat sementara. Penulis menguji hipotesis dengan Uji-t untuk diketahui seberapa penting atau tidak pengaruh di tiap-tiap variabel X dan Variabel Y.¹⁵ Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara dari rumusan masalah dengan penelitian yang dibuat maka akan digunakan sebagai patokan untuk menyatakan rumusan masalah ataupun kerangka pikiran. Karena hipotesis bersifat tidak selamanya benar, oleh karena itu perlu diuji melalui uji test hipotesis.

¹⁴ Jim Hoy Yam & Ruhayat Taufik, "Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 3, No. 2 (2021), h. 97.

¹⁵ Jennifer Olivia & Sylvie Nurfebiaraning, "Pengaruh Video Advertising Tokopedia Versi "Jadikan Ramadan Kesempatan Terbaik" Terhadap Respon Afektif Khalayak," *Jurnal Lontar*, Vol. 7, No. 1 (Januari-Juni 2019), h. 19-21.

Hipotesis memiliki dua jenis untuk dilakukan percobaan penelitian yakni hipotesis nol (H_0) serta hipotesis alternative (H_1).

$H_0 : \beta = 0$, tidak terdapat pengaruh antara variabel independen dengan dependen.

$H_1 : \beta \neq 0$, terdapat pengaruh antara variabel independen dengan dependen.

J. Metodologi Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian akan dimulai pada bulan Januari 2023 sampai dengan selesai. Tempat penelitian yaitu BSI KCP Rangkasbitung.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Berdasarkan V. Wiratna Sujarweni (2014:11) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan tujuan ingin mengetahui seberapa besar pengaruh terhadap hubungan tiap variabel. Kasiram (2008:32) mengungkapkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan salah satu penelitian berbentuk angka-angka yang nantinya di analisis datanya. Maka Sugiono (2014:47) mengungkapkan pada penelitian kuantitatif merupakan penelitian berbentuk metode dengan angka-angka yang akan diuraikan hasilnya melalui statistik.¹⁶

¹⁶ Luna Theresia Tambunan, "Pengaruh Pengembalian Kredit Nasabah Terhadap Kinerja Keuangan Pada Koperasi Serba Usaha Soraya Kota Pakpak Barat Tahun 2014-2018," *Jurnal Ilmiah Maksitek*, Vol. 5, No. 3 (September 2020), h. 122.

Berdasarkan Sugiyono (2018:15) menjelaskan bahwa metode kuantitatif merupakan metode yang bersifat tradisi yang melekat pada pengetahuan atau teori yang mendasari pikiran (logika), dengan bertujuan diujinya hipotesis yang telah ada melalui sarana penelitian (kuantitatif).

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan untuk penelitian merupakan jenis data primer. Data primer adalah data yang ditemukan secara langsung oleh penulis melalui penelitian yang didapatkan dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuisisioner. Berdasarkan Umi Narimawati (2008:98) data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara pada narasumber untuk mendapatkan informasi ataupun data.¹⁷ Sugiyono (2013) menjelaskan data primer merupakan data yang dikumpulkan melalui wawancara secara langsung maupun tidak langsung.¹⁸

¹⁷ Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi Nuning Indah Pratiwi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1, No. 2 (Agustus 2017), h. 211.

¹⁸ Chesley Tanujaya, "Perancangan *Standart Operational Procedure* Produksi Pada Perusahaan Coffeeiin," *Jurnal Manajemen dan Strat-Up Bisnis*, Vol. 2, No. 1 (April 2017), h. 93.

4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan jumlah dari subjek penelitian yang bersifat menyeluruh terdiri dari daerah ataupun manusia. Sedangkan sampel merupakan setengah dari semua jumlah dari populasi penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik untuk menyelesaikan suatu permasalahan dalam penelitian dengan mengumpulkan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuisioner. Kemudian data ini diproses oleh penulis untuk memperoleh hasil dari penelitian ini.¹⁹

K. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dan memahami maksud dari penelitian ini, penulis menyusun sistematika pembahasan menjadi lima bagian sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang di dalamnya terdapat alasan kenapa penelitian perlu di lakukan, selanjutnya identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, penelitian terdahulu, metode penelitian serta sistematika penulisan.

¹⁹ Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), Cetakan Pertama, h. 58-120.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang kajian teoritis yang memuat landasan teori yang akan di bahas dalam penelitian, hubungan antar variabel dan penelitian terdahulu.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang terdiri dari ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta operasional variabel penelitian.

BAB IV: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian dan hasil penelitian meliputi analisis data dan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang isinya mengenai hasil dari pembahasan serta analisa yang dilakukan oleh penulis. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang. Kemudian setelah itu dilanjutkan dengan Daftar Pustaka dan Lampiran-lampiran.