

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan *islamic financial institution* dan lebih dari sekedar bank yang berlandaskan Al-Quran dan hadist yang mengacu pada prinsip muamalah yakni sesuatu itu boleh dilakukan jika tidak ada larangannya dalam Al-Quran dan hadist yang mengatur hubungan antar manusia terkait ekonomi, sosial dan politik. Bank syariah menjalankan fungsi penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank syariah dilengkapi dengan Dewan Pengawas Syariah guna menjamin bahwa operasionalnya tidak menyimpang dari kaidah syariah. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 7).

Tujuan di dirikan bank syariah untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya kedalam transaksi keuangan serta bisnis yang terikat. Berdirinya bank syariah merupakan murni dari keinginan umat islam untuk

bisa bertransaksi dengan keuangan yang berbasis syariat islam (Ikhsan, 2019: 68).

Akan tetapi bank syariah menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi citra di mata masyarakat. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip dasar perbankan syariah, seperti larangan riba, gharar, dan maysir, yang sering kali dianggap rumit atau sulit dipahami (Lorenza & Fasa, 2024). Hal ini diperburuk dengan persepsi bahwa produk dan layanan bank syariah lebih terbatas dibandingkan dengan bank konvensional, serta adanya anggapan bahwa biaya yang dikenakan lebih tinggi. Di sisi lain, bank syariah juga menghadapi ketertinggalan dalam hal teknologi dan infrastruktur, yang mengurangi daya tarik mereka bagi generasi muda yang lebih mengutamakan kemudahan digital. Selain itu, kurangnya regulasi yang jelas dan standarisasi yang memadai membuat bank syariah terkadang sulit bersaing dengan bank konvensional. Semua faktor ini berkontribusi pada citra bank syariah yang masih terbatas, sehingga diperlukan upaya untuk memperkenalkan produk lebih beragam, meningkatkan edukasi masyarakat, serta

mengembangkan infrastruktur dan teknologi agar dapat bersaing lebih efektif di pasar global (Putri, 2023).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi citra bank syariah yaitu kualitas layanan yang diberikan, atau yang dikenal dengan istilah *service excellence* (Wahyuni Putri, 2019). Untuk meningkatkan citra, bank syariah perlu fokus pada pelayanan yang berkualitas tinggi, yang melibatkan pendekatan ramah, profesional, dan cepat tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Salah satu langkah awal adalah melatih karyawan untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan bank syariah, sehingga mereka dapat menjelaskan dengan jelas kepada nasabah mengenai prinsip-prinsip syariah yang diterapkan (Pratiwi & Sugiharto, 2021).

Selain itu, bank syariah harus memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah, baik di cabang maupun melalui saluran digital, memberikan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan. Peningkatan fasilitas digital, seperti aplikasi *mobile banking* yang *user-friendly* dan layanan chat online yang responsif, akan mempermudah nasabah dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi. Kecepatan dan kenyamanan dalam pelayanan

akan meningkatkan kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya memperbaiki citra bank syariah di mata masyarakat.

Akan tetapi, pada kenyataannya, kualitas layanan yang diberikan oleh banyak bank syariah belum maksimal atau bahkan buruk. Meskipun sudah ada upaya untuk meningkatkan pelayanan, masih banyak nasabah yang merasa frustrasi dengan proses yang lambat dan tidak efisien. Banyak nasabah yang mengeluhkan kurangnya pemahaman karyawan mengenai produk-produk syariah, yang menyebabkan kebingungan dalam transaksi dan menjauhkan mereka dari rasa percaya. Selain itu, fasilitas digital yang disediakan masih banyak yang tidak *user-friendly*, dan sering mengalami gangguan teknis, yang menghambat kenyamanan nasabah dalam bertransaksi (Sari, 2018).

Sering kali, nasabah merasa bahwa bank syariah kurang responsif dalam menangani keluhan atau pertanyaan mereka, yang memperburuk citra bank di mata masyarakat. Keterbatasan pelayanan di cabang, ditambah dengan proses yang rumit dan waktu tunggu yang lama, semakin memperburuk pengalaman nasabah. Hal ini menyebabkan beberapa nasabah merasa bahwa mereka hanya dipandang sebagai sumber pendapatan, bukan

sebagai mitra yang dihargai. Akibatnya, meskipun ada niat untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah yang baik, citra bank syariah tetap terhambat oleh kualitas layanan yang tidak optimal, dan nasabah semakin memilih bank konvensional yang dinilai lebih cepat dan efisien.

Sehingga, penting bagi perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan beberapa indikator utama, seperti kecepatan respons, pemahaman yang mendalam dari karyawan tentang produk syariah, kemudahan akses layanan digital, serta kenyamanan dalam proses transaksi. Dengan meningkatkan aspek-aspek ini, bank syariah dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah. Hal ini akan berkontribusi langsung pada peningkatan citra perbankan syariah, sebagaimana yang disampaikan dalam penelitian terdahulu, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang prima dapat memperkuat loyalitas nasabah, meningkatkan kepercayaan publik, dan memperluas pangsa pasar. Dengan demikian, kualitas layanan yang unggul akan menjadi faktor kunci dalam memperbaiki persepsi masyarakat terhadap

bank syariah dan membedakannya dari lembaga keuangan konvensional.

Faktor selanjutnya dalam meningkatkan citra perbankan syariah adalah profesionalisme pegawai (Wahyuni Putri, 2019). Profesionalisme pegawai menjadi elemen penting karena karyawan yang terlatih dengan baik dan memiliki pengetahuan mendalam tentang produk dan prinsip perbankan syariah dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada nasabah. Profesionalisme ini mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, menangani masalah nasabah dengan cepat, serta menjaga sikap dan etika kerja yang tinggi dalam setiap interaksi.

Bank syariah harus memastikan bahwa pegawainya tidak hanya memiliki keterampilan teknis dalam bidang perbankan, tetapi juga pemahaman yang kuat mengenai nilai-nilai syariah yang mendasari produk dan layanan yang ditawarkan. Dengan pegawai yang kompeten, responsif, dan selalu menjaga integritas, bank syariah dapat membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah, serta menciptakan citra yang positif di mata publik.

Profesionalisme pegawai yang ditunjukkan dalam pelayanan yang ramah, cepat, dan terpercaya akan memperkuat

kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Hal ini juga akan mengurangi keluhan atau ketidakpuasan yang sering timbul akibat kurangnya keterampilan atau sikap yang kurang profesional. Sebagaimana yang disampaikan dalam berbagai penelitian terdahulu, bank yang memiliki pegawai yang profesional dan memiliki layanan yang berkualitas akan lebih mudah membangun citra positif dan loyalitas nasabah (Nada Fatmawati, 2021).

Akan tetapi, pada kenyataannya, profesionalisme pegawai di beberapa bank syariah masih jauh dari harapan. Banyak nasabah yang mengeluhkan kurangnya pengetahuan yang mendalam dari pegawai mengenai produk-produk syariah yang ditawarkan, sehingga sering terjadi kebingungan atau ketidakjelasan dalam menjelaskan produk kepada nasabah (Oktaviani, 2020). Selain itu, masih ada pegawai yang kurang sigap dalam menangani masalah nasabah, bahkan cenderung memberikan respons yang lambat atau tidak memadai. Hal ini dapat memperburuk pengalaman nasabah dan merusak citra bank syariah di mata masyarakat.

Kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi pegawai juga menjadi masalah utama, mengingat profesionalisme tidak hanya mengandalkan sikap yang baik, tetapi juga

kemampuan teknis yang memadai dalam bidang perbankan syariah. Dalam beberapa kasus, pegawai terlihat kurang memiliki kemampuan untuk menangani keluhan atau pertanyaan nasabah dengan cara yang memadai, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan nasabah. Jika hal ini terus berlanjut, citra bank syariah akan sulit berkembang dan bersaing dengan bank-bank konvensional yang sudah lebih unggul dalam hal profesionalisme pegawai.

Sehingga, pentingnya bagi perbankan syariah untuk meningkatkan profesionalisme pegawai dengan beberapa indikator, seperti peningkatan pelatihan dan pengembangan keterampilan, pemahaman yang mendalam tentang produk syariah, serta kemampuan komunikasi yang baik dan responsif terhadap nasabah. Pegawai yang terlatih dengan baik dan memiliki sikap profesional dapat memberikan layanan yang lebih efisien, menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat, serta menjelaskan produk dan layanan dengan jelas dan tepat. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan memperbaiki pengalaman mereka dalam bertransaksi di bank syariah.

Dengan meningkatkan profesionalisme pegawai, perbankan syariah akan mampu memberikan pelayanan yang lebih unggul dibandingkan dengan kompetitornya, yang pada gilirannya akan memperbaiki citra bank syariah di mata publik. Sebagaimana yang disampaikan dalam penelitian terdahulu, bank dengan pegawai yang profesional dan kompeten cenderung lebih dihargai oleh nasabah, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas nasabah dan memperluas pangsa pasar. Dengan demikian, peningkatan profesionalisme pegawai menjadi faktor penting dalam membangun citra positif dan memperkuat posisi bank syariah di pasar perbankan.

Dengan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk memilih judul *“Pengaruh Service Excellence dan Sikap Profesionalisme Terhadap Citra Lembaga Keuangan Syariah Indonesia”*.

B. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan dalam dunia perbank syariah yang dapat diidentifikasi:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prinsip perbankan syariah

2. Persepsi produk dan layanan yang terbatas
3. Kualitas layanan yang belum maksimal (*Service Excellence*)
4. Keterbatasan pelatihan dan pengembangan keterampilan pegawai
5. Keterlambatan dalam menangani keluhan nasabah
6. Kecenderung nasabah memilih bank konvensional yang dianggap lebih cepat dan efisien.

C. Batasan Masalah

Walaupun teridentifikasi masalah seperti diatas ruang lingkup dalam penelitian ini hanya dibatasi pada sistem *service excellence* dan sikap profesionalisme terhadap citra lembaga keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2 menurut nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sistem *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra lembaga keuangan syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2?
2. Apakah sikap profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra lembaga keuangan syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2?
3. Seberapa besar pengaruh sistem *service excellence* dan sikap profesionalisme terhadap citra lembaga keuangan syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui apakah sistem *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra lembaga keuangan syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2.
2. Untuk mengetahui apakah sikap profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra lembaga keuangan syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem *service excellence* dan sikap profesionalisme terhadap citra lembaga keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cikande 2.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan terhadap masalah yang diteliti sebagai sumber informasi baik bagi penulis maupun pihak lain yang ingin mengetahui lebih jauh tentang permasalahan tersebut.

2. Manfaat Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan referensi dan informasi bagi pengembangan ilmu lembaga keuangan syariah, dan menjadi bahan referensi bagi peneliti di masa yang akan datang.

G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu digunakan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam menyusun mengenai penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang membahas sekitar topik ini sebagai berikut:

Pertama, Rudi Lesmana, Nera Marinda Machdar (2015) “Pengaruh Profesionalisme, Kompetensi, dan Independensi Auditor Terhadap Kualitas Audit”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Profesionalisme, Kompetensi, dan Independensi Auditor Terhadap Kualitas Audit. Penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan program SPSS, auditor yang tinggal di Tangerang adalah sampel. Ada 75 responden dalam penelitian ini. Hasil ini menunjukkan asumsi klasik seperti multikolinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. Tidak ada efek penelitian ini. Jadi penelitian ini dapat dilanjutkan. Koefisien determinasi 0,472, nilai F memiliki $21,136 > f$ tabel (2,73) sehingga kita dapat menyimpulkan ada pengaruh profesionalisme, kompetensi dan independensi terhadap kualitas audit.

Kedua, Erwanda Revonnarta, Rachma Indrarini (2021) “Pengaruh Religiusitas Dan Citra Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Melalui Bank Syariah di Sidoarjo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah religiusitas dan citra bank syariah mempengaruhi minat menabung pada bank syariah di Sidoarjo. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk pengujian

instrumen, pengujian asumsi klasik, pengujian regresi linier berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial, uji simultan dan uji R squared. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa religiusitas dan citra bank syariah mempengaruhi minat menabung pada bank syariah di Sidoarjo baik secara parsial maupun simultan. Variabel religiusitas dan citra bank syariah memiliki kekuatan untuk mempengaruhi minat menabung pada bank syariah di Sidoarjo sebesar 72,7%.

Ketiga, Husnul Khotimah (2019) “Pengaruh Profesionalisme Shariah Supervisory Boards (SSB) terhadap Kinerja Perbankan Syariah.” Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *Shariah Supervisory Boards* (SSB) terhadap kinerja pada perbankan syariah di Indonesia dan Malaysia. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier. Pengukuran kinerja menggunakan rasio ROA, ROE dan AG. Penelitian menggunakan sampel penelitian bank syariah di Indonesia dan Malaysia tahun 2007-2011. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SSB berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja bank syariah baik dari sisi ROA, ROE maupun AG.

Keempat, Mail Hilian Batin (2019) “Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel citra bank, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, penanganan komplain, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Bank Syariah SUMSEL BABEL UIN Raden Fatah Palembang. Sumber Data yang diambil adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra bank, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, dan penanganan komplain berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah, dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan secara uji parsial dapat disimpulkan bahwa variabel citra bank (X1) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Y, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,997 > 0,05$. Variabel kepercayaan nasabah (X3) berpengaruh

positif terhadap loyalitas nasabah (Y, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Variabel penanganan keluhan (X4) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$. Variabel kepuasan (X5) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$.

Kelima, Septiani Dewi Astuti, Badriyatul Huda (2020) “Pengaruh *Service Excellence Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM Di Bank Syariah Mandiri KC. Jatinangor.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Service Excellence Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model korelasional, sehingga diperlukan kuesioner untuk mengetahui tanggapan nasabah. Data primer yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 23, penulis juga melengkapi dengan teori para ahli untuk memperkuat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Service excellence Customer Service* Terhadap

Kepuasan Nasabah Tabungan BSM. Diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,599 dan berada dalam kategori sedang namun tidak signifikan. Hasil uji t menunjukkan bahwa faktor *Service excellence Customer Service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak.

H. Kerangka Pemikiran

Bank syariah sebagai lembaga keuangan berbasis Islam tidak hanya bertujuan menghimpun dan menyalurkan dana, tetapi juga mengedepankan prinsip-prinsip syariah berdasarkan Al-Qur'an dan Hadis. Tujuan utama pendiriannya adalah untuk memberikan alternatif transaksi keuangan yang bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir, sekaligus menjadi perwujudan aspirasi umat Islam dalam menjalankan aktivitas ekonomi sesuai syariat (Ikatan Bankir Indonesia, 2014; Ikhsan, 2019). Namun, meskipun konsep dasar bank syariah memiliki nilai-nilai luhur, pemahaman masyarakat terhadap prinsip dan praktiknya masih rendah. Di sisi lain, bank syariah juga menghadapi tantangan berupa keterbatasan teknologi, produk yang belum beragam, dan layanan yang masih dianggap

kurang kompetitif dibanding bank konvensional (Lorenza & Fasa, 2024; Putri, 2023).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi atau citra bank syariah di mata masyarakat adalah kualitas layanan (*service excellence*). Pelayanan yang baik mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, kemudahan akses, dan kenyamanan dalam bertransaksi, baik secara langsung maupun melalui media digital (Wahyuni Putri, 2019). Sayangnya, pelayanan di banyak bank syariah masih dianggap kurang memuaskan. Nasabah sering mengeluhkan proses yang lambat, ketidaksiapan pegawai dalam menjelaskan produk, serta sistem digital yang belum optimal (Sari, 2018). Padahal, pelayanan yang unggul dapat memperbaiki citra bank syariah dan meningkatkan loyalitas nasabah, karena memberikan pengalaman yang menyenangkan dan membangun kepercayaan.

Selain kualitas layanan, faktor profesionalisme pegawai juga memainkan peranan kunci dalam membentuk citra positif bank syariah. Profesionalisme dalam hal ini mencakup pemahaman mendalam tentang produk syariah, sikap responsif terhadap kebutuhan nasabah, kemampuan komunikasi yang baik, serta etika

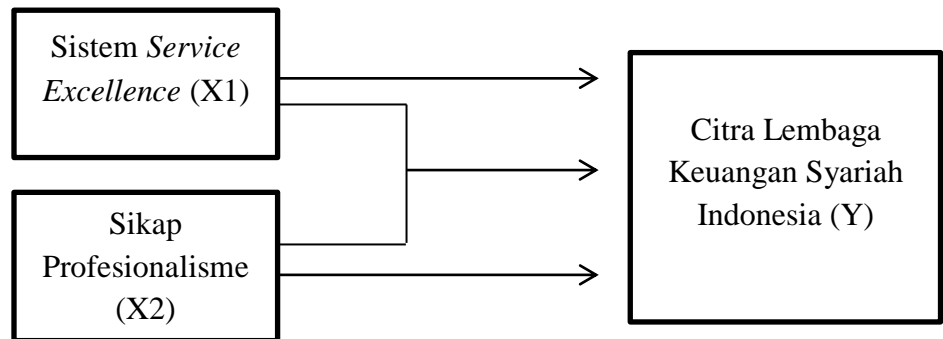
kerja yang tinggi (Nada Fatmawati, 2021). Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa banyak pegawai bank syariah belum memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan informasi secara jelas dan menangani keluhan dengan baik (Oktaviani, 2020). Hal ini berdampak langsung pada ketidakpuasan nasabah dan memperburuk persepsi masyarakat terhadap bank syariah. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan dan pengembangan pegawai menjadi hal yang sangat penting.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai terhadap citra lembaga keuangan. Misalnya, penelitian oleh Astuti & Huda (2020) menunjukkan bahwa *service excellence* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian lainnya oleh Mail Hilian Batin (2019) menyatakan bahwa citra bank, kualitas pelayanan, dan penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Sementara itu, studi dari Erwanda & Indrarini (2021) menyebutkan bahwa citra bank syariah memiliki pengaruh terhadap minat menabung. Hal ini memperkuat dugaan bahwa pelayanan dan profesionalisme

yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membentuk persepsi positif terhadap institusi.

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, penting bagi bank syariah untuk berfokus pada dua aspek utama: peningkatan kualitas pelayanan dan profesionalisme pegawai, sebagai strategi memperbaiki dan membangun citra positif di mata masyarakat. Kedua faktor ini saling berkaitan dan berkontribusi langsung terhadap persepsi publik, di mana pelayanan yang ramah dan efisien serta pegawai yang profesional akan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh *service excellence* dan profesionalisme pegawai terhadap citra bank syariah, dengan harapan dapat memberikan kontribusi teoritis maupun praktis dalam pengembangan kualitas lembaga keuangan syariah di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, maka disusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

I. Sistematika Pembahasan

Penulisan penelitian ini akan disusun dengan sebagaimana mestinya, penulis merancang sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, hipotesis dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORETIS

Bab ini berisi tentang paparan, hubungan antar variabel, dan hipotesa.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai waktu dan tempat, populasi dan sampel, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi uraian dari hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yaitu jawaban ringkas terhadap perumusan masalah. Adapun saran dapat ditujukan kepada pengambil kebijakan, pengguna hasil penelitian, ataupun kepada peneliti berikutnya.