

BAB I

PENDAHULUAN

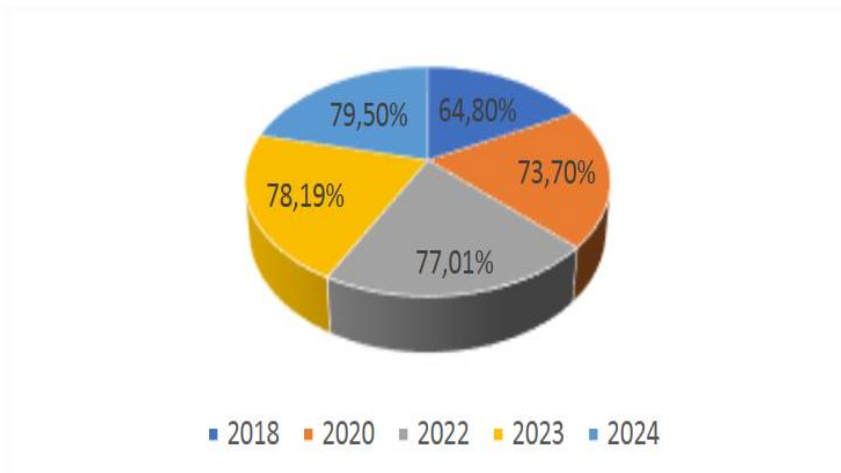
A. Latar Belakang

Zaman yang serba *digital* seperti saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis *digital* menjadi bukti nyata bagaimana pembaruan terus berkembang, memungkinkan berbagai bentuk informasi untuk diproses, disimpan, dan disebarluaskan secara langsung (Marliyah et al., 2021). Kehidupan *modern* sekarang semakin didukung oleh teknologi yang tidak hanya mempermudah akses terhadap informasi tetapi juga meningkatkan keberhasilan dan ketepatan dalam berbagai bidang, mulai dari komunikasi, bisnis, pendidikan, hingga layanan publik, yang pada akhirnya membawa perubahan besar dalam manusia menjalani kehidupan sehari-hari (Hasanah et al., 2022).

Kemajuan teknologi yang berkembang dengan sangat cepat di tengah-tengah kehidupan masyarakat *modern* telah memberikan pengaruh yang begitu besar terhadap aspek kehidupan, terutama dalam cara manusia berkomunikasi serta bagaimana budaya berkembang dan beradaptasi seiring dengan perubahan zaman, di mana salah satu bentuk nyata dari transformasi ini dapat terlihat pada banyaknya penggunaan perangkat komunikasi seperti *smartphone* yang semakin canggih serta akses internet yang semakin luas dan mudah dijangkau oleh berbagai kalangan (Rabbani, 2023).

Fenomena ini semakin diperkuat dengan “hasil survei pengguna internet di Indonesia tahun 2024 yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), yang dimana menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia akan mencapai 221.563.479 jiwa pada tahun 2024, dari jumlah penduduk Indonesia sebesar 278.696.200 jiwa pada tahun 2023. Di Indonesia Terhitung

sejak 2018 pengguna internet di Indonesia mencapai 64,8%, tahun 2020 mencapai 73,7%, tahun 2022 pengguna internet mencapai 77,01%, dan di tahun 2023 pengguna internet mencapai 78,19%”.



Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Penetrasi Indonesia

Sumber: *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)*

Dalam upaya untuk terus mengikuti perkembangan trend terbaru serta kebutuhan pengguna yang semakin cepat dalam berbagai aspek kehidupan, berbagai industri berlomba-lomba menghadirkan inovasi yang tidak hanya memperkenalkan teknologi baru, tetapi memberikan pengalaman pengguna yang lebih praktis dan nyaman, serta memberikan pemanfaatan teknologi berbasis seluler yang semakin berkembang pesat di era digital saat ini (Djurica et al., 2023).

Salah satu sektor yang menunjukkan perkembangan paling cepat dalam hal inovasi adalah industri perbankan, yang dikenal sebagai salah satu bidang yang paling mengikuti perkembangan zaman dan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi *modern*. Di mana hampir setiap hari muncul berbagai inovasi baru yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan, keamanan, serta kenyamanan para nasabah dalam mengakses layanan perbankan (Yudhanto, 2022).

Berkat pesatnya kemajuan dalam teknologi keuangan, layanan perbankan kini tidak lagi terbatas pada transaksi langsung yang mengharuskan kehadiran fisik nasabah di kantor cabang, tetapi telah berkembang menjadi sistem yang sepenuhnya digital dan berbasis internet, memungkinkan para pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan dengan lebih mudah dan fleksibel, tanpa harus terikat oleh waktu dan lokasi tertentu. Seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan manajemen rekening secara daring, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih luas dengan menghubungkan layanan keuangan dengan berbagai *platform e-commerce*, sehingga memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian daring secara *instan* dan lebih aman (Hasanah et al., 2024).



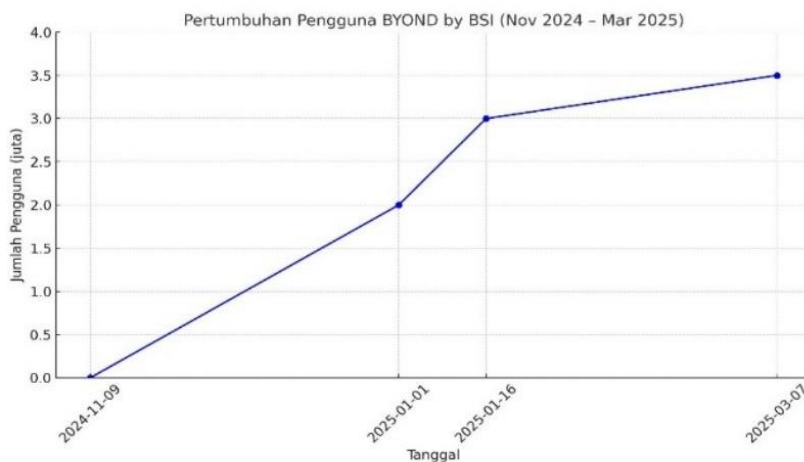
Gambar 1. 2 Bank Syariah Terbaik di Indonesia

Sumber: (*Republika,2025*)

Salah satu lembaga yang menonjol adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger tiga bank besar pada tanggal 1 Februari 2020, BUMN menggabungkan ketiga perbankan syariah. Penggabungan ini menciptakan satuan perbankan syariah yang lebih kuat, inovatif dan kompetitif sehingga mampu bersaing ditingkat nasional maupun global yang wajib berlandaskan dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditetapkan

(Yudianto, 2023). Prinsip ini merujuk pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) yang mengatur bahwa setiap aktivitas lembaga keuangan syariah harus bebas dari unsur riba serta menghindari praktik-praktik yang mengandung *gharar* (ketidakpastian), *maysir* (perjudian), dan *dzulum* (ketidakadilan) (Judijanto et al., 2025).

Dalam hal ini PT Bank Syariah Indonesia Tbk mencatat perkembangan yang sangat meningkat dalam penggunaan layanan digital. Pada Juni 2024 jumlah pengguna BSI mobile mengalami kenaikan yang luar biasa yaitu sebesar 45,02% dibandingkan tahun sebelumnya mencapai 7,1 juta pengguna. Selain itu BSI mobile juga mencatat total transaksi yang sangat besar dengan 246,5 juta transaksi yang nilainya mencapai Rp299 triliun. Hal ini memberikan tanda jelas bahwa strategi digitalisasi yang dilakukan BSI memberikan dampak yang sangat positif (Rahmayati, 2021).



Gambar 1. 3 Data Pengguna Byond By BSI

Sumber: (Bank BSI, 2025)

Pada tanggal 9 November 2024 byond by BSI hadir. Melalui byond, BSI berupaya menyatukan berbagai layanan keuangan seperti transaksi perbankan, zakat, investasi dan sedekah dalam satu platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat. Peluncuran byond yang masih berusia

kurang dari satu tahun menjadikan aplikasi ini sebagai fenomena baru yang menarik untuk dikaji secara akademis.

Usia aplikasi yang sangat muda menciptakan ruang penelitian yang luas untuk melihat bagaimana masyarakat menerima dan menilai layanan digital perbankan syariah pada tahap awal adopsi (*early adoption stage*). Pertumbuhan pengguna aplikasi byond mencapai 3,5 juta pada tanggal 7 Maret 2025. Pengguna byond by BSI meningkat namun masih banyak lebih dari 50% pengguna BSI *mobile* ini masih belum beralih untuk menggunakan byond by BSI. Gap fenomena ini dimana yang kita ketahui agama terbanyak di Indonesia itu Islam, yang dimana menjadi target utama penggunaan layanan syariah digital tetapi masih banyak masyarakat yang belum beralih untuk menggunakan bank digital syariah (Azkia et al.,2025).

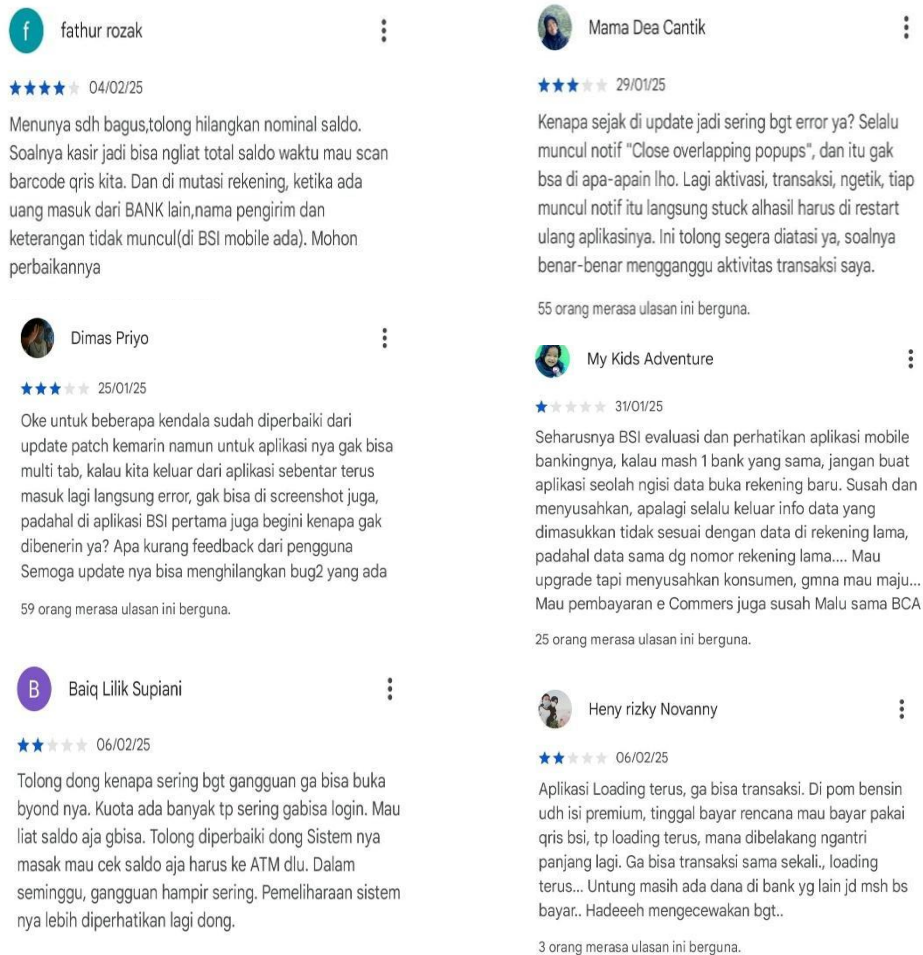


Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Byond By BSI

Sumber: (*play.google.com,2025*)

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam gambar 1.4, terlihat bahwa aplikasi byond by BSI, yang dapat diunduh melalui *play store* atau *app store*, memperoleh penilaian sebesar 4.0 dari total 5 bintang, yang menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah mendapatkan penilaian yang cukup baik dari para penggunanya tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat mencapai kepuasan pengguna yang lebih optimal. Penilaian yang belum mencapai angka sempurna, yaitu 5 bintang, dapat

menjadi petunjuk bahwa jumlah masyarakat yang menggunakan layanan *mobile banking* ini masih belum maksimal.



Gambar 1. 5 Data Komentar Byond By BSI
Sumber: (*play.google.com, 2025*)

Dari 20 ribu ulasan di aplikasi byond by BSI menunjukkan bahwa masyarakat yakin dalam menggunakan byond by BSI. Namun, meski dengan penilaian 4.0, terdapat beberapa yang memberikan penilaian rendah yang menunjukkan bahwa terdapat komentar pada aplikasi *mobile banking* byond by BSI yang menyatakan terdapat kesulitan kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan adanya risiko dalam penggunaan, selain itu banyak

komentar yang disampaikan oleh masyarakat terkait pengaduan sistem. Nasabah mengeluh ketidakpuasannya tentang kemudahan dari byond by BSI, dimana layanan sulit untuk diakses sehingga banyak nasabah yang mengalami kegagalan dalam bertransaksi (play.google.com, 2025). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa persepsi pengguna terhadap byond masih beragam, sehingga penting untuk meneliti bagaimana pengguna menilai efektivitas layanan, kemudahan penggunaan dan keamanan aplikasi ini.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas diartikan sebagai kemampuan untuk menghasilkan pengaruh, dampak, atau hasil yang nyata, di mana hasil tersebut menunjukkan pada pencapaian tujuan yang setara dengan maksud awal penggunaan suatu teknologi. Sementara itu dalam penelitian yang dilakukan oleh Prihanto (2021), mengemukakan pendapat bahwa efektivitas berkaitan erat dengan keterkaitan antara produksi dan tujuan, yang artinya suatu kegiatan atau penggunaan teknologi dianggap efektif apabila hasil yang diperoleh sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan sejak awal. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Sa'diyah & Marlana (2018), mengemukakan pendapat bahwa juga menegaskan bahwa efektivitas dapat diukur dari sejauh mana suatu organisasi atau perusahaan berhasil mencapai target-target yang telah dirumuskan secara tepat dan akurat.

Dalam konteks ini, efektivitas dapat dianalisis dari perbandingan antara produksi yang dihasilkan dan kebijakan yang diterapkan, dalam upaya mencapai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2020), menunjukkan bahwa efektivitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Susanto (2022), menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*.

Menurut Davis (1989) didalam penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2020), menyatakan bahwa kemudahan penggunaan merupakan persepsi atau keyakinan individu terhadap tingkat kesederhanaan dan keterpahaman dalam mengoperasikan suatu sistem teknologi informasi, di mana apabila seseorang memiliki pandangan bahwa sistem tersebut mudah dipelajari, tidak rumit, serta tidak memerlukan upaya atau keterampilan teknis yang tinggi dalam penggunaannya, maka hal tersebut akan mendorong peningkatan kepuasan individu untuk mengadopsi serta memanfaatkan sistem tersebut dalam aktivitas sehari-hari, sedangkan sebaliknya, apabila individu merasa bahwa sistem tersebut membingungkan, atau sulit dipahami, maka persepsi negatif tersebut cenderung akan menghambat proses adopsi dan pada akhirnya menyebabkan rendahnya minat untuk menggunakan teknologi informasi yang dimaksud (Rombe et al., 2021).

Berdasarkan pemahaman tersebut dapat disimpulkan bahwa seseorang akan lebih percaya dan menerima suatu sistem apabila mereka merasa bahwa sistem tersebut mudah untuk dipelajari, tidak memerlukan pelatihan khusus, serta memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan nyaman. Pada penelitian yang dilakukan oleh Meidina (2024), menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari & Safitri (2024), menunjukkan bahwa kemudahan itu tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dawodu (2023), keamanan merupakan faktor penting dalam sistem informasi, karena keberadaan sistem yang tidak aman dapat menimbulkan risiko yang serius bagi kelangsungan operasional sebuah organisasi, terutama di sektor perbankan. Data nasabah, yang termasuk dalam kategori informasi yang sangat sensitif dan bersifat rahasia, jika tidak dikelola dengan baik dan aman, dapat menimbulkan

konsekuensi besar tidak hanya bagi pihak bank secara langsung, melainkan juga terhadap mitra bisnis maupun perusahaan lain yang terhubung. Keamanan informasi secara umum dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk mencegah terjadinya tindakan pencurian, penyalahgunaan, dan penipuan terhadap data yang tersimpan dan dikelola dalam sistem informasi digital, serta mencakup pula kemampuan untuk mendeteksi lebih awal setiap potensi ancaman atau tindakan manipulasi data yang mungkin terjadi dalam sistem tersebut.

Pada tanggal 8 Mei 2023, terdapat dugaan serangan *siber* yang sempat diutarakan oleh pengamat keamanan *siber* dari Vaksincom, Alfons Tanujaya menduga bermasalahnya sistem layanan BSI kemungkinan akibat serangan *ransomware*. Kemungkinan itu lantaran tak berfungsinya sistem layanan lebih dari setengah hari (Amalia, 2023). Berita tersebut memperkuat asumsi peneliti bahwa keamanan data yang tidak terjamin, membuat *mobile banking* yang dimiliki BSI kurang dipercaya untuk digunakan oleh banyak nasabah dan menjadikannya peluang untuk pembobolan data.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Akbar Aulia (2024), menunjukkan bahwa keamanan memiliki dampak yang sangat positif terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*, dikarenakan rasa aman pelanggan menciptakan hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan keputusan untuk menggunakan *mobile banking* dalam jangka panjang. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Hasim (2023), menunjukkan bahwa keamanan itu tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*.

Menurut Tjiptono (2012) dalam penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu & Supriyono (2022), memberikan pengertian bahwa keputusan pembelian merupakan suatu rangkaian proses yang dimulai ketika konsumen menyadari adanya kebutuhan atau permasalahan yang perlu diselesaikan,

sehingga mendorongnya untuk mencari informasi secara aktif mengenai berbagai produk atau merek yang relevan. Dalam hal ini masyarakat melakukan evaluasi setiap pilihan berdasarkan sejumlah kriteria seperti kualitas, manfaat, keamanan, yang pada akhirnya mengantarkan konsumen kepada pengambilan keputusan pembelian secara sadar dan terencana.

Meskipun berbagai penelitian sudah membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking*, tetapi sebagian besar penelitian masih berfokus dengan bank konvensional atau konteks luar negeri. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Pamungkas & Sudiarno (2022), meneliti BRImo, sementara penelitian yang telah dilakukan oleh Muzurura & Chigora (2019), meneliti persepsi di Afrika Sub-Sahara. Padahal *byond by BSI* memiliki karakteristik unik seperti fitur zakat, arah kiblat, dan konsultasi keuangan syariah yang tidak ditemukan pada aplikasi konvensional.

Selanjutnya berdasarkan periode waktu, ada beberapa penelitian yang dilakukan pada periode pra-pandemi atau saat pandemi covid-19, ketika digitalisasi layanan perbankan mengalami percepatan tetapi belum diimbangi dengan kematangan fitur dan adopsi teknologi yang mendalam oleh lembaga keuangan Hastuti (2021), Elhajar & Ouaida (2020), Balapour (2020), Solarz & Adamek (2021). Selain itu, penelitian lain menekankan pada teori TAM dan UTAUT, pada penelitian ini menggunakan tiga variabel penting seperti efektivitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan yang dianalisis menggunakan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori DeLone & McLean IS *Success Model*, menjadikannya sebagai pembaruan dari penelitian ini.

Pemilihan *mobile banking byond by BSI* sebagai objek penelitian bukanlah kebetulan, melainkan didasari oleh relevansinya sebagai fenomena baru. Penelitian ini bukan hanya berfokus pada 'apakah' pengguna

mengadopsi aplikasi byond by BSI, tetapi juga 'bagaimana' proses adopsi tersebut berlangsung dalam konteks bank syariah.

Penelitian terhadap fenomena yang masih berada pada tahap awal peluncuran (*early adoption stage*) memiliki urgensi tinggi karena dapat mengungkapkan persepsi masyarakat sebelum terbentuk kegunaan jangka panjang akibat promosi, pembaruan sistem, atau kebijakan lainnya. Menurut Lestari (2024), studi pada tahap awal penggunaan aplikasi digital banking penting dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mendorong atau menghambat keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi baru. Dengan kata lain, kondisi byond yang masih baru justru memberikan peluang bagi peneliti untuk mendapatkan pengguna awal tanpa pengaruh eksternal yang terlalu besar.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka hal tersebut menarik perhatian peneliti untuk melakukan pengujian dari beberapa faktor diduga memiliki pengaruh dalam keputusan masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* byond by BSI. Sehingga melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Byond By BSI (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Joglo)"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah ini, peneliti mampu mengidentifikasi masalah yang berbeda pada penelitian ini.

1. Layanan byond by BSI yang lambat atau bahkan tidak dapat diakses sama sekali yang menyebabkan kegagalan dalam bertransaksi. Yang menyebabkan banyak keluhan ketidakpuasan pengguna (play.google.com,2025).

2. Aplikasi sering mengalami *error* saat digunakan sehingga menyebabkan banyak nasabah memberikan komentar *negative* (play.google.com,2025).
3. Nasabah mengeluhkan kurangnya privasi karena saldo di mobile banking terlihat, sehingga orang lain dapat mengetahui jumlah saldo mereka (play.google.com,2025).

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dideskripsikan sebelumnya, maka penulis memfokuskan ruang lingkup penelitian ini pada aspek-aspek tertentu yang dianggap paling relevan, dengan tujuan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan agar penelitian dapat lebih terarah, mendalam, serta sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Sugiyono, 2019).

1. Subjek penelitian ini yaitu masyarakat atau nasabah yang menggunakan aplikasi *byond by BSI*, baik yang telah lama menggunakan maupun yang baru mulai mencoba layanan tersebut.
2. Objek penelitian ini yaitu penelitian ini hanya difokuskan pada aplikasi *mobile banking byond by BSI*, yang merupakan layanan digital dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Aplikasi atau layanan *mobile banking* dari bank lain tidak termasuk dalam ruang lingkup penelitian.
3. Data keluhan pengguna yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari ulasan pengguna di *platform google play store* tahun 2025.
4. Penelitian ini hanya membahas tiga variabel utama yang diduga memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan *mobile banking byond by BSI*, yaitu efektivitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan aplikasi.

5. Fokus permasalahan pada keluhan dan pengalaman pengguna yang terkait dengan kinerja layanan (seperti aplikasi lambat atau tidak dapat diakses), *error* atau gangguan teknis saat penggunaan aplikasi, privasi pengguna (misalnya tampilan saldo yang dapat terlihat orang lain).

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran efektivitas layanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI?
2. Bagaimana peran kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI?
3. Bagaimana peran keamanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI?
4. Bagaimana peran efektivitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas layanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh keamanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan terhadap keputusan masyarakat menggunakan *mobile banking* Byond By BSI.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini merupakan kesempatan sebagai sarana belajar dan masukan bagi penulis dalam mengaplikasikan berbagai teori yang telah dipelajari terhadap kasus nyata yang relevan. Dan mampu mempraktikkan pengetahuan nantinya jika ada kasus serupa.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi sarana menambah ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan *referensi* untuk penelitian selanjutnya dengan studi kasus yang sama.

b. Bagi Jurusan

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan kepustakaan dibidang perbankan syariah dan memberi kontribusi karya ilmiah yang dapat dijadikan sumber referensi maupun tambahan pengetahuan bagi mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mahasiswa terkait dengan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* Byond By BSI.

d. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan baru mengenai hal yang mempengaruhi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* Byond By BSI sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam memperluas sosialisasi dan pemasaran.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dirangkai secara sistematis kedalam beberapa bab yang mana tujuannya untuk memudahkan penulisan dan memberikan penjelasan bagi yang membacanya. Berikut sistematika pembahasan ini diantaranya, yaitu:

Bab I Pendahuluan. Pada bagian ini terdapat pengantar yang menjelaskan secara singkat tentang sebuah latar belakang permasalahan yang melandasi dalam pengambilan judul, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teoritis, Penelitian Terdahulu. Pada bagian ini berisi paparan teori yang menjelaskan tentang teori yang telah ditemukan mengenai identifikasi masalah yang sudah diuraikan. Lalu berisi penjelasan tentang mengapa dan bagaimana teori yang ada itu dimanfaatkan dalam kegiatan penelitian yang dilakukan. Terakhir ada hipotesis yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian yang akan dilaksanakan.

Bab III Metode Penelitian. Bagian ini menguraikan secara rinci mengenai waktu dan tempat penelitian, populasi dan sample, variable penelitian, jenis metode penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Bagian ini menyampaikan uraian hasil penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang terpadu lalu hasil penelitiannya disajikan dengan jujur dan apa adanya sesuai etika ilmiah.

Bab V Penutup. Bagian ini terdiri dari Kesimpulan dan saran.