

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan saat ini menunjukkan posisi persaingan yang amat ketat. Kemenangan dari persaingan itu membutuhkan keunggulan daya masing-masing bank baik dari segi sumber daya manusia (SDM) maupun menjalankan bank itu sendiri agar mampu bersaing dalam menjalankan bisnisnya, untuk menjalankan fungsi bank sebagai *intermediary financial* baik di bidang *funding* maupun *lending*. Selain itu dalam perkembangannya bank juga menjalankan bisnis dalam bidang jasa (*fee based income product*).<sup>1</sup>

Berdirinya bank syariah dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya dan memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama. Allah berfirman dalam QS. *an-Nisa/4: 29*.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ  
وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Julius R. Latu maerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 284

<sup>2</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Selatan: Wali, 2012), hlm. 83

Perkembangan teknologi memengaruhi segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Seiring perkembangan waktu, terjadi perkembangan transaksi ekonomi, tentu kebutuhan nasabah akan kemudahan melakukan transaksi semakin meningkat.

Di waktu jam kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengambilan uang secara tunai, pasti akan terjadi antrian. Hal ini menjadi masalah bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini, di mana kemajuan teknologi di bidang elektronik telah banyak memberi manfaat, baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai lagi.<sup>3</sup>

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran.<sup>4</sup>

Pelayanan jasa bank merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh Bank.<sup>5</sup> Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan

---

<sup>3</sup>Julius R. Latu maerissa, *op.Cit.*, hlm. 284

<sup>4</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2008), hlm.25

<sup>5</sup>*Ibid.*, hlm.12

menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung.<sup>6</sup>

Peran teknologi dalam dunia perbankan tentu saja sangat penting, dimana kemajuan sistem juga dipengaruhi oleh peran teknologi informasi yang digunakan. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk mempermudah pelayanan, itu berarti semakin beragam pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tujuannya adalah untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan pada nasabah serupa, sehingga persaingan yang terjadi didalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang efektif dan efisien.

Sekarang ini hampir setiap bank-bank pemerintah maupun swasta, dan bank konvensional maupun syariah telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya, yang dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah *e-banking (Elektronik Banking)*. *e-banking* dalam perbankan syariah dimaksudkan untuk mempermudah segala bentuk transaksi perbankan dan juga merupakan sebagai salah satu cara untuk menarik minat para nasabah untuk menggunakan produk-produk yang dilengkapi dengan layanan *e-banking*.<sup>7</sup>

Istilah layanan elektronik perbankan alias *e-banking* tentu tak asing lagi. Hampir semua bank memiliki layanan ini. Gerak dan gaya hidup manusia,

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2008), hlm. 25

<sup>7</sup>Prapati Diliynik, *Hubungan E-Banking dalam meningkatkan citra Produk iB Plus dan Kartu BNI Syariah*, Jurnal Ekonomi, Vol. 12 No. 2 (2013), hlm. 2

terutama dikota besar, makin cepat. Ini salah satu asumsi para pengelola bank menyediakan layanan *e-banking*. Layanan yang serba cepat dan praktis ini memang pas dengan gaya hidup yang makin *mobile*. Di era teknologi dan informasi ini, industri perbankan cenderung ketinggalan jika tidak menyediakan layanan elektronik. Banyak bank memfasilitasi nasabahnya dengan kemudahan dalam bertransaksi lewat *e-banking*.<sup>8</sup>

Bank menyediakan layanan *e-banking* untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan menggunakan *e-banking*, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Mengingat saat ini transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, serta dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telpon genggam. Agar dapat menggunakan fasilitas *e-banking* maka nasabah harus memiliki rekening tabungan atau giro yang meliputi *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* serta *sms banking*.<sup>9</sup> Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening.

Dalam transaksi ekonomi terdapat interaksi antara penjual dan pembeli untuk memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli juga dalam transaksi *e-banking*, pihak bank berusaha untuk membangun dan menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam *e-banking*,

---

<sup>8</sup>Julius R. Latu maerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm.227

<sup>9</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014) hlm. 70

adanya pemisahan secara fisik antara bank dengan nasabahnya dan tidak adanya interaksi secara fisik antara nasabah dengan karyawan bank dalam *e-banking* menyebabkan situasi yang unik, sehingga kepercayaan dari nasabah adalah yang terpenting bagi bank. Dalam Alquran dijelaskan mengenai tata cara transaksi yang dilakukan tidak tunai yaitu terdapat dalam Q.S *al-Baqarah/2: 282*.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّىٰ فَاكْتُبُوهُ ۚ.....

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya”.....<sup>10</sup>

Bagi bank, memberikan layanan yang mudah, cepat dan murah kepada nasabah merupakan celah atau peluang bisnis. Mereka tetap bisa memperoleh *fee* dari berbagai layanan ini. Selain itu nasabah menjadi loyal karena tidak perlu repot-repot mencari bank lain untuk transaksi yang mereka inginkan. Itulah alasan utama mengapa perbankan berlomba-lomba memberi layanan *e-banking* yang serba cepat dan meringankan nasabah.

Dalam perhitungan perbankan, layanan ini tetap murah dibandingkan waktu dan ongkos yang harus dikeluarkan nasabah jika mereka harus datang ke kantor bank. Besar kecilnya *fee* tergantung transaksinya, tetapi kisaran nilai antara Rp 3.000-Rp 5.000 per transaksi. Biaya menggunakan mesin ATM lebih bervariasi lagi. Kebanyakan bank tidak mengenakan biaya untuk transaksi penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabahnya sendiri. Sedangkan biaya transaksi transfer atau pembayaran terkena *fee* berkisar Rp 5.000-Rp 7.500 per transaksi. Sedangkan biaya transaksi melalui *SMS banking* malah lebih murah. Ada bank yang

<sup>10</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta Selatan: Wali, 2012), hlm. 48

mengutip sekitar Rp 1.000- Rp 1.500 untuk transaksi ke bank lain melalui layanan *SMS banking*.<sup>11</sup>

Bank BNI Syariah dan BRI Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya juga menggunakan layanan berbasis *e-banking* dengan tujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan transaksi perbankan 24 jam melalui fasilitas *e-banking* yang dapat dipergunakan kapan saja dan dimana saja. Fasilitas *e-banking* yang diberikan oleh BNI Syariah Cabang Banjarmasin seperti *ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking, SMS Banking*, dan *SMS Notification*. Fasilitas *e-banking* di BRI Syariah Cabang Banjarmasin seperti *ATM, Internet Banking, Mobile Banking*, dan *SMS Banking*.

Salah satu golongan nasabah yang dapat dijadikan sorotan dalam mengembangkan *e-banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan salah satu golongan yang sebagian besar menggunakan jasa perbankan.<sup>12</sup> Mereka adalah salah satu objek yang menyadari adanya kemajuan teknologi. Mahasiswa mempunyai peran pengamat dan pengguna sistem teknologi serta sebagai konsumen yang terpengaruh terhadap keberadaan layanan *e-banking*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis ingin mengetahui bagaimana minat mahasiswa terhadap layanan *e-banking*, dalam sebuah penelitian yang berjudul “Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin terhadap Layanan *E-Banking* pada Bank Syariah di Banjarmasin”.

---

<sup>11</sup>Julius R. Latu maerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm.228

<sup>12</sup>Pradhita Saraswati, *Penerimaan Sistem E-Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB. Universitas Brawijaya Vol 1. No. 2

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka rumusan permasalahan ini adalah:

1. Bagaimana Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin terhadap Layanan *E-Banking* pada Bank Syariah di Banjarmasin?
2. Apa saja Faktor yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin terhadap Layanan *E-Banking* pada Bank Syariah di Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin terhadap Layanan *E-Banking* pada Bank Syariah di Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui Apa saja Faktor yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin terhadap Layanan *E-Banking* pada Bank Syariah di Banjarmasin.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk:
  - a. Sebagai bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan, pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya seputar minat mahasiswa terhadap layanan *e-banking*.
  - b. Semoga menjadi tambahan informasi bagi mahasiswa dimasa mendatang dan dapat meningkatkan pengetahuan sehingga menjadi mahasiswa yang berwawasan luas, serta sebagai khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk:
  - a. Bagi penulis: Untuk menerapkan teori dan sebagai bentuk aplikasi keilmuan yang telah diperoleh peneliti selama masa perkuliahan dan memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi penulis.
  - b. Bagi mahasiswa: Sebagai bahan tambahan untuk kajian selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan masalah yang mirip dengan yang peneliti angkat.
  - c. Bagi kampus: Dapat menambah koleksi pustaka yang bermanfaat bagi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.



## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman interpretasi dari judul serta permasalahan dari penelitian ini, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Minat adalah kecenderungan hati atau suatu keinginan.<sup>13</sup> Maksudnya di sini adalah kecenderungan hati atau suatu keinginan yang tinggi yang ada pada diri mahasiswa terhadap layanan *e-banking* yang ada pada Bank BNI Syariah Banjarmasin dan Bank BRI Syariah Banjarmasin.
2. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang Pendidikan Tinggi.<sup>14</sup> Mahasiswa yang dimaksud di sini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Jurusan S1 Perbankan Syariah, D3 Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah dan Asuransi Syariah.
3. *E-Banking (Elektronik Banking)* merupakan layanan perbankan yang terdiri dari *internet banking, mobile banking, sms banking* dan *phone banking*.<sup>15</sup> Layanan *e-banking* yang dimaksud di sini adalah layanan *internet banking, mobile banking, dan sms banking*.
4. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsi syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan

---

<sup>13</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Ed.ke-3, hlm. 744

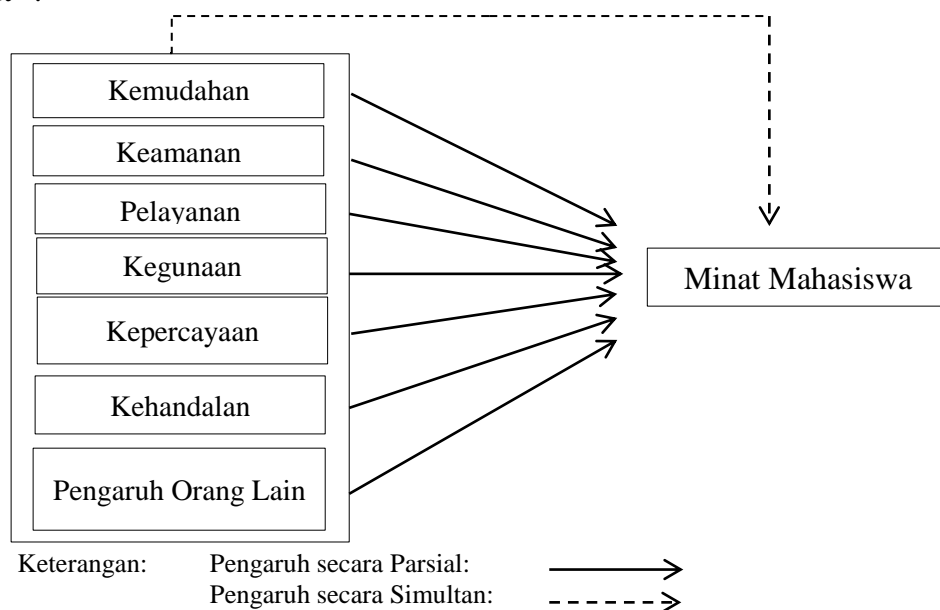
<sup>14</sup>W.J.S. Poerwandarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 696

<sup>15</sup>[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) diakses hari sabtu 25 November 2017 jam 15.25 Wita.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank syariah yang dimaksud disini adalah Bank BNI Syariah Banjarmasin dan Bank BRI Syariah Banjarmasin.<sup>16</sup>

## F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hal diatas tersebut maka dibuatlah kerangka teori sebagai berikut<sup>17</sup>:



## G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah.<sup>18</sup> Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

<sup>16</sup> Undang-undang No.21 Tahun 2008

<sup>17</sup>Sakhrosa Citra Dewi Fortuna, *Pengaruh Faktor Individu, Organisasi, dan Sistem Terhadap Penerimaan E-banking*. Hlm. 7

<sup>18</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), hlm. 93

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh antara kemudahan, keamanan, pelayanan, kegunaan, kepercayaan, kehandalan dan pengaruh orang lain secara parsial terhadap minat mahasiswa dalam memilih layanan *e-banking*.

$H_1$  : Terdapat pengaruh antara kemudahan, keamanan, pelayanan, kegunaan, kepercayaan, kehandalan dan pengaruh orang lain secara parsial terhadap minat mahasiswa dalam memilih layanan *e-banking*.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kemudahan, keamanan, pelayanan, kegunaan, kepercayaan, kehandalan dan pengaruh orang lain secara simultan terhadap minat mahasiswa dalam memilih layanan *e-banking*.

$H_1$  : Terdapat pengaruh antara kemudahan, keamanan, pelayanan, kegunaan, kepercayaan, kehandalan dan pengaruh orang lain secara simultan terhadap minat mahasiswa dalam memilih layanan *e-banking*.

## **H. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan agar menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Menurut data yang penulis kumpulkan penelitian tersebut adalah:

Mila Karomilah (1110053000066) dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “*Pengaruh Layanan e-banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro Kebayoran Arcade*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini

adalah 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *sampling incidental*, yang memilih responden dengan suatu pertimbangan. Analisis data ini menggunakan uji normalitas, uji linieritas, dan uji deskriptif total skor. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan internet banking dengan kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama ada membahas tentang *e-banking* yang ada di Bank BNI Syariah. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah yang akan penulis teliti adalah minat mahasiswa terhadap layanan *e-banking* yang ada di BNI Syariah Banjarmasin dan BRI Syariah Banjarmasin.<sup>19</sup>

Khamsul Khair (0931160115) dari IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “*Minat Mahasiswa/i IAIN Antasari Terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin*”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin kurang berminat terhadap penggunaan kartu ATM Bank Kalsel Syariah. Faktor utama Minat Mahasiswa Antasari Banjarmasin dipengaruhi oleh faktor coba-coba, sedang lain yaitu faktor untuk pengambilan beasiswa, faktor Bank tersebut sudah sesuai prinsip Syariah, faktor kemudahan, faktor sesuai dengan kejuruan Perbankan Syariah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang minat mahasiswa yang ada di IAIN Antasari Banjarmasin terhadap suatu produk Bank Syariah. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah dari segi produk

---

<sup>19</sup>Mila Karomilah, “*Pengaruh Layanan e-banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro Kebayoran Arcade*”(skripsi tidak diterbitkan, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

yang dibahas kalau dalam penelitian ini ia membahas tentang ATM saja, yang akan saya teliti di sini yaitu semua produk yang termasuk dalam layanan *e-banking* yang ada di Bank BNI Syariah Banjarmasin dan BRI Syariah Banjarmasin.<sup>20</sup>

Aidi Royansyah (1101160263) dari IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “*Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin*”. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian ini menekankan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antar variabel kualitas layanan fitur *Internet Banking* BRI Syariah terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa fitur layanan *Internet Banking* BRI Syariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama ada membahas tentang *internet banking*, akan tetapi penelitian ini hanya sebatas layanan *internet banking* saja, penelitian yang akan penulis lakukan cakupannya tidak hanya membahas tentang *internet banking* saja tetapi juga tentang layanan elektronik lainnya yaitu *e-banking*. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu ini hanya membahas tentang *internet banking* saja sedangkan yang penulis teliti yaitu *e-banking*.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Khamsul Khair “*Minat Mahasiswa/i IAIN Antasari Terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin*” (skripsi tidak diterbitkan, IAIN Antasari Banjarmasin).

<sup>21</sup>Aidi Royansyah, “*Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin*” (skripsi tidak diterbitkan, IAIN Antasari Banjarmasin)

## **I. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mencari laporan penelitian tersebut perlu adanya sistematika penulisan. Penelitian ini terdiri dari lima bab yang tersusun secara sistematis, tiap-tiap bab memuat pembahasan yang berbeda-beda, tetapi merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan, secara sistematika penulisan skripsi berisikan lima bab yaitu sebagai berikut:

Bab pertama merupakan pendahuluan, berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan menyangkut judul skripsi dan gambaran atau penjelasan dari permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar akan dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah dan tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui apa yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Signifikansi penelitian menguraikan kegunaan dari hasil penelitian karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas/umum. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab Kedua merupakan landasan Teori. Pada bab ini akan dijabarkan masalah-masalah yang akan berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab Ketiga merupakan metode penelitian, terdiri dari jenis, dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik

pengumpulan data, teknik pengolahan data, kisi-kisi instrumen penelitian, analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab Keempat merupakan penyajian data, berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan dan dianalisis, terdiri dari penyajian data meliputi: laporan hasil penelitian dari penelitian lapangan yang telah dilakukan.

Bab Kelima merupakan penutup, bagian ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mencakup pembahasan masalah dan saran-saran atau masukan kepada pihak terkait.