

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, selain adanya hukum Islam, hukum positif dan hukum adat juga memiliki pengaruh dalam mengatur kehidupan masyarakat, khususnya yang beragama Islam.¹ Manusia sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri, tidak lepas dari adanya saling keterkaitan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan hidup seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup, saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerjasama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang beragam.

Lembaga Perbankan berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan, melakukan transaksi seperti penyaluran dan penghimpunan dana. Dana yang dihimpun oleh bank syariah maupun konvensional dari masyarakat yang kelebihan dana akan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana, sehingga akan tercipta suatu proses pembangunan ekonomi bagi masyarakat. Dalam proses pembangunan ekonomi, pihak bank menginginkan agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa (bagi hasil, hadiah, pelayanan dan jasa lainnya serta bentuk bunga untuk bank konvensional) yang akan diberikan kepada penyimpan.

¹Ahmad Azhar Basyir, *Azaz-azaz Hukum Muamalat, (Hukum Perdata Islam), Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Perpustakaan Hukum UII, 1993), hlm 17.

Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya.²

Lembaga Perbankan tidak hanya melakukan transaksi secara manual tetapi juga bisa dengan cara terkesan lebih canggih dalam pelayanan jasa yang mereka sediakan secara *online*. Lembaga perbankan memiliki 2 sistem transaksi yaitu *Electronic Banking (E-Banking)* dan *Manual Banking*. *Electronic Banking* adalah transaksi yang bisa dilakukan sendiri di mana saja dan kapan saja dalam waktu 24 jam non stop, sedangkan *Manual Banking* adalah transaksi yang dilakukan dengan cara datang ke kantor bank secara langsung dan transaksi yang dilakukan harus sesuai jam kerja perbankan. Lewat pada jam kerja bank transaksi tidak dapat dilakukan kecuali datang kembali di hari berikutnya.

Pada awalnya *e-banking* atau *electronic banking* hanya digunakan oleh para pebisnis, tetapi akhir-akhir ini banyak digunakan oleh nasabah bank pada umumnya. Hal tersebut menunjukkan betapa mudahnya penggunaan *e-banking* sehingga banyak yang menggunakan. Aktivasi layanan *e-banking* ini dapat melalui bantuan *customer service* bank, sehingga semakin baiknya layanan *e-banking*, maka nasabah pun akan berminat menggunakan fasilitas tersebut. *E-banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses 24 jam oleh nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, baik transaksi keuangan maupun transaksi non keuangan.

Lembaga Perbankan menyediakan fasilitas *e-banking* yang meliputi beberapa fitur seperti ATM (*Automated Teller Machine*), *Internet banking*, *Mobile*

² Djoni S. Gozali & Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 136

Banking, Phone banking, Sms banking, dan Sms Notification. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan diharapkan nasabah akan punya keinginan dalam menggunakan berbagai macam fasilitas yang diberikan oleh pihak bank.

E-banking tidak hanya bermanfaat bagi nasabah tetapi juga bermanfaat bagi pihak bank, *e-banking* telah memberikan keuntungan bagi bank untuk bertahan dalam persaingan dengan meningkatkan kustomisasi besar-besaran, kegiatan pemasaran dan komunikasi untuk memelihara serta menarik nasabah,³ sedangkan kegiatan perbankan secara manual atau disebut *manual banking*. Pada dasarnya, jenis transaksi yang masyarakat ketahui adalah sistem pelayanan bank secara manual, yaitu transaksi yang dilakukan oleh nasabah yang berdatangan secara langsung ke lembaga perbankan. Jenis transaksi ini tidak jauh dengan penulisan data atau slip terlebih dahulu, mengantri, tatap muka langsung, atau dengan kata lain transaksi antara nasabah dengan pegawai bank yang membutuhkan waktu tidak sedikit. Bagi nasabah, hal ini akan memperlambat pekerjaannya karena nasabah yang berdatangan di lembaga perbankan banyak dan bermacam-macam profesi, mulai dari masyarakat biasa, Guru PNS, Dosen, Karyawan, Pengusaha, dll.

Demikian juga dalam hal minat terhadap sesuatu, termasuk dalam memilih sistem pelayanan perbankan. Sekarang seseorang dihadapkan kepada pilihan, apakah ia memilih *e-banking* atau *manual banking*. Dulu penggunaan *manual banking* mendominasi nasabah, karena pada saat itu bank hanya menyediakan transaksi secara manual. Akan tetapi, setelah bank memberikan pelayanan *e-*

³Esthi Dwityanti, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen terhadap layanan Internet Banking Mandiri, Tesis* (Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang, 2008), hlm 13.

banking sedikit demi sedikit nasabah beralih untuk menggunakan *e-banking*, karena dalam penggunaan *e-banking* terkesan lebih mudah. Begitu juga untuk Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin, mereka bebas berpendapat, berkeinginan, dan merasakan hal apa yang diminati selama ini dalam menggunakan sistem lembaga perbankan.

Dewasa ini, perkembangan teknologi terkesan lebih canggih dan lebih banyak digunakan oleh masyarakat. Salah satunya dalam dunia perbankan, namun dari berkembangnya teknologi yang telah disediakan, seperti sistem transaksi yang digunakan secara *online* yaitu *e-banking* masih ada yang tidak menggunakannya. Dalam pengamatan peneliti, masih ada nasabah yang ingin melakukan transaksi atau suatu layanan bank yang semestinya bisa dilakukan sendiri menggunakan *e-banking*, tetapi masih ragu untuk menggunakannya dengan alasan kurang memahami cara penggunaan serta khawatir terjadi kesalahan yang bisa mengakibatkan kerugian. Maka, si nasabah lebih memilih melakukan transaksi secara langsung (*manual banking*). Demikian juga masyarakat awam yang tidak mengerti teknologi, sehingga mereka melakukan transaksi juga secara manual. Nasabah yang ragu dan awam tersebut ketika ingin melakukan transaksi di kantor bank, mendapatkan respon dari pegawai bank agar melakukannya di ATM (*Automated Teller Machine*), karena nominal setor/tarik tunai di bawah dari jumlah yang ditentukan, sementara yang bersangkutan merasa tidak mampu melakukan transaksi dengan sistem ATM tersebut, sehingga mereka tetap bisa memilih untuk bertransaksi menggunakan *manual banking* atau *e-banking* dengan bantuan arahan dari pihak bank atau orang terdekat.

Sedangkan dalam penggunaan *e-banking* diperlukan, karena *e-banking* dapat memberitahukan kepada si nasabah yang bersangkutan bahwa telah terjadi transaksi baik itu uang masuk atau bentuk hasil dari setor tunai/transfer, tanpa perlu nasabah mencek ke kantor bank terdekat. Seperti Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin yang melakukan transaksi dengan *e-banking* selalu mendapatkan pemberitahuan adanya gaji (Uang masuk) ke dalam rekening. Sedangkan untuk beberapa Dosen dan Karyawan lainnya yang masih belum mengaktifkan *e-banking* tidak mendapatkan informasi tersebut, jika pun ia ingin mengetahui informasi tersebut, maka ia harus melakukan pengecekan langsung melalui mesin ATM.

Berdasarkan dari pengamatan awal, tentang minat dalam menggunakan *e-banking* dan *manual banking* menurut beberapa Dosen dan Karyawan, sebagai berikut:

Menurut Bapak Ahmad TM, Staf bagian MIKWA Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Lebih sering menggunakan *e-banking*, karena mudah dan efektif, dengan menggunakan *e-banking* bisa mengetahui ada uang masuk/keluar melalui *sms banking* dan bisa melakukan transfer.

Menurut Ibu SW, SE, MM., Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Lebih sering menggunakan *manual banking*, karena sudah terbiasa untuk datang ke kantor bank melakukan transaksi, kecuali untuk tarik tunai bisa menggunakan mesin ATM atau ke kantor bank langsung sekalian melakukan transaksi lainnya.

Menurut Ibu Y, Staf bagian Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Sering menggunakan *e-banking*, karena bisa mengetahui pemberitahuan dari uang masuk/keluar, bisa melakukan pembelian pulsa, pembayaran listrik dan PDAM.

Menurut Ibu Dra. FS, MHI., Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Menggunakan keduanya yaitu *e-banking* dan *manual banking*, tergantung dari jenis transaksi yang akan dilakukan, karena tidak ingin mengambil resiko jika terjadi kesalahan seperti untuk transaksi transfer, setor tunai dilakukan secara manual. Kalau *e-banking* sering mendapatkan pemberitahuan dari hasil transaksi atau adanya uang masuk seperti gaji per bulan melalui *sms banking*. Jadi tidak perlu melakukan pengecekan lagi ke kantor bank.

Menurut Bapak Drs. NR, M. Ag., Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Lebih sering menggunakan *e-banking*, karena bisa untuk melakukan pembayaran listrik, mentransfer ke rekening lain dengan mudah tanpa mengantri panjang. Sedangkan *manual banking* jarang digunakan kecuali ada yang ingin diminta konfirmasi atau penjelasan dari pihak bank, atau ada yang ingin di *print out*.

Dari peninjauan awal di atas dapat disimpulkan bahwa minat dosen dan karyawan sebagian banyak menggunakan *e-banking* dan juga sebagian masih menggunakan *manual banking* karena beberapa alasan atau faktor-faktor yang mendukung pelayanan tersebut, sehingga mereka tetap melakukan pelayanan baik itu langsung atau tidak langsung (*Online*). Akan tetapi, dari sistem pelayanan bank antara *e-banking* dan *manual banking*, mana yang lebih banyak diminati oleh Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin, perlu dilakukan penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai masalah tersebut dan hasil penelitian ini akan dituangkan ke dalam kajian ilmiah dengan judul **Perbandingan minat Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan *E-Banking* dan *Manual Banking*.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Perbandingan Minat Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan *E-Banking* dan *Manual Banking*?
2. Apakah terdapat perbedaan dalam penggunaan *E-Banking* dan *Manual Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Perbandingan Minat Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan *E-Banking* dan *Manual Banking*
2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan dalam menggunakan *E-Banking* dan *Manual Banking*.

D. Signifikansi Penelitian

1. Dari hasil penelitian ini bisa digunakan untuk memperdalam pengetahuan di bidang teknologi informasi di perbankan, terutama yang berkaitan langsung dengan layanan perbankan berbasis elektronik.
2. Bagi pihak perbankan dapat memanfaatkan dari hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam layanan berbasis teknologi informasi terutama layanan elektronik yang berkaitan langsung dengan nasabah yang menggunakan aktivitas bank secara manual atau *online*.
3. Dapat menjadi acuan atau rujukan bagi peneliti yang berkeinginan untuk mengambil hal yang sama namun dalam permasalahan yang berbeda.
4. Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan peneliti dan pembaca khususnya agar lebih mengerti dan memahami masalah yang diangkat oleh peneliti.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mengemukakan definisi operasional yang perlu didefinisikan dalam lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Perbandingan ialah perbedaan (selisih) kesamaan⁴, yang dimaksud dengan perbandingan di sini ialah perbedaan (selisih) kesamaan keinginan Dosen dan Karyawan terhadap menggunakan *e-banking* dan *manual banking*.

⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 100

2. Minat adalah menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti kecenderungan hati yang tinggi.⁵ Minat di sini cenderung terhadap keinginan yang tinggi dari diri nasabah untuk menggunakan pelayanan jasa *e-banking* atau *manual banking*.
3. Perbandingan Minat ialah mengukur tingkat perbedaan maupun kesamaan serta selisih antara keduanya mengenai kecenderungan keinginan Dosen dan Karyawan terhadap sistem lembaga perbankan yang menggunakan *e-banking* dan *manual banking*.
4. *E-banking (Elektronik banking)* ialah layanan menggunakan jasa teknologi unntuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya.⁶ *E-banking* yang peneliti maksud di sini ialah layanan *e-banking* pada bank umum baik itu syariah atau konvensional.
5. *Manual banking* atau bertransaksi secara manual adalah proses penggunaan jasa simpan pinjam pada bank menggunakan jasa *teller* yang ada di bank pada setiap jam kerja.

F. Kajian Pustaka

Agar menghindari kesalahpahaman dan memperjelas permasalahan yang penulis angkat, maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada.

⁵Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia, cet. 3*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm 583.

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm 69.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Jarkani, NIM 1101160265 yang berjudul “Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan *M-Banking* (Studi Pada Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin).” Penelitian ini tentang minat mahasiswa dalam menggunakan fasilitas *M-banking* (*Mobile banking*) yang diberikan oleh bank yang dapat digunakan melalui telepon seluler. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui minat mahasiswa terhadap penggunaan *m-banking*. Adanya fasilitas ini untuk memudahkan transaksi bagi mahasiswa dan orang tua yang ingin mengirimkan uang, dimanapun kapanpun mereka berada tanpa mengenal waktu dan kondisi. Penelitian ini juga ingin mengetahui seberapa banyak mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Banjarmasin yang menggunakan fasilitas *m-banking*. Hasil penelitian sebagai berikut: Pertama, Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin berminat untuk menggunakan *m-banking*. Kedua, kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan sikap, ketersediaan fitur berhubungan negatif, akan tetapi sikap berhubungan positif terhadap minat menggunakan.⁷

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Syarifah Fatimah, NIM 1201160305 yang berjudul “Perbandingan Penggunaan *Mobile Banking* dengan *Net Banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini melatarbelakangi perkembangan teknologi informasi, kemajuan juga berperan besar agar proses transaksi lebih baik, yaitu dengan adanya fasilitas fitur layanan *mobile banking* dan *net banking* yang dikeluarkan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin terdapat fitur layanan BSM *mobile banking GPRS* dan BSM

⁷Akhmad Jarkani, “Minat Mahasiswa Terhadap Penggunaan M-Banking, (Studi Pada Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin)” (Skripsi tidak diterbitkan jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2015)

net banking, layanan transaksi perbankan ini melalui jaringan internet dengan alamat website. Tujuan penelitian ini mengetahui perbandingan penggunaan *Mobile Banking* dengan *net banking* serta kekurangan dan kelebihan kedua fitur layanan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbandingan penggunaan BSM *mobile banking GPRS* dengan BSM *net banking* bagi nasabah kedua layanan fitur ini yang mudah digunakan adalah BSM *mobile banking GPRS* karena disini nasabah hanya tinggal download aplikasi tersebut dan bisa langsung digunakan sedangkan BSM *net banking* cukup rumit nasabah harus masuk menggunakan alamat website yang telah ditentukan, nasabah berpendapat bahwa kedua fitur layanan ini mudah digunakan dan menguntungkan nasabah dari segi biaya dan hemat waktu.⁸

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Suadah, NIM 1331161581 yang berjudul “Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin.” Penelitian ini melatarbelakangi munculnya *Cash Deposit Machine* (CDM) yang mampu melayani nasabah selama 24 jam non stop. Layanan CDM yang tidak dibatasi oleh jam kerja dan tidak melalui prosedur penulisan data-data rekening dan nominal uang serta proses transaksi yang cepat menjadikan beberapa nasabah beralih dari penggunaan layanan setoran manual menuju layanan setoran tunai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara jelas perbandingan antara kepuasan nasabah yang menggunakan setoran manual dan menggunakan mesin setoran tunai pada bank BCA Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan

⁸Syarifah Fatimah, “Perbandingan Penggunaan Mobile Banking dengan Net Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Banjarmasin” (Skripsi tidak diterbitkan jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2016)

bahwa secara umum, layanan setoran manual dan CDM mempunyai keunggulan masing-masing. Layanan setoran manual lebih unggul dari segi kenyamanan ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan informasi, daya tapung kas setoran yang lebih besar dan ketanggapan dalam melayani keluhan nasabah. Adapun keunggulan dari setoran melalui CDM lebih akurat dalam menghitung jumlah setoran, dan jam kerja mesin yang dapat digunakan 24 jam. Kepuasan nasabah dalam melakukan setoran secara manual dan setoran melalui CDM dapat dilihat dari sisi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphathy*.⁹

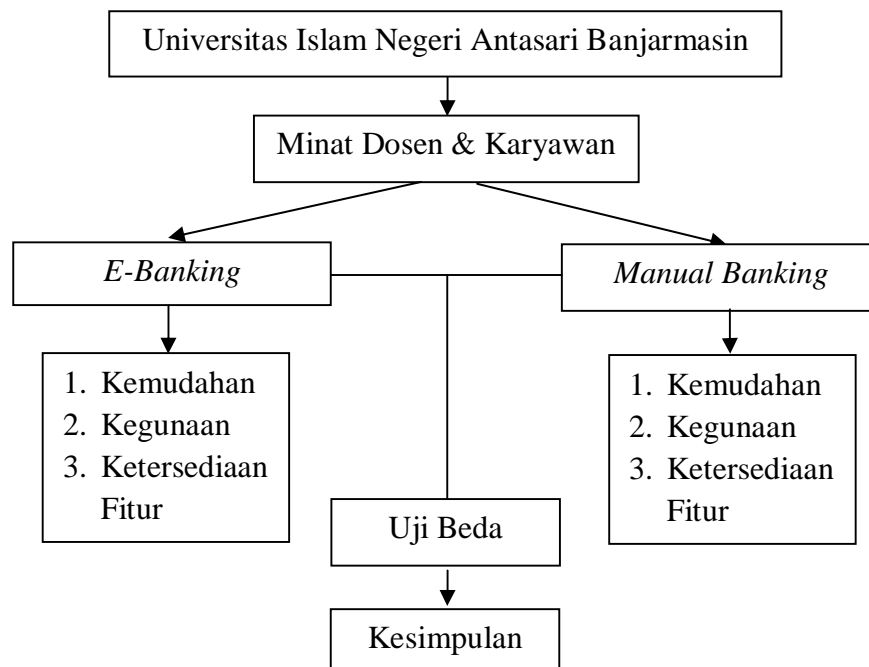
Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang sebelumnya bagi penulis berhubungan dengan penelitian ini, yaitu dari yang diteliti adalah minat nasabah untuk menggunakan salah satu produk bank yang memberikan fasilitas berupa pelayanan baik itu pelayanan secara langsung atau tidak langsung dengan kata lain nasabah bisa menggunakan fasilitas tersebut dengan bantuan teknologi dan bisa menggunakannya dimanapun dan kapanpun karena fasilitas yang diberikan non stop 24 jam. Penelitian sebelumnya juga membandingkan dalam penggunaan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank. Bedanya dengan yang penulis teliti yaitu minat dari Dosen dan Karyawan UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan pelayanan yang diberikan oleh bank. Hasilnya nanti seberapa banyak yang menggunakan pelayanan bank secara langsung (*Manual Banking*) dan tidak langsung (*E-Banking*).

⁹Suadah, "Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah Antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai Pada Bank BCA Kota Banjarmasin" (Skripsi tidak diterbitkan jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2015)

G. Kerangka Pemikiran

Sebagai ilustrasi pengujian akan digunakan konstruk-konstruk dalam model TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis (1989) dalam bidang sistem teknologi (STI). Dalam teori TAM terdapat dua konstruk utama menjadi prediktor niat atau minat individu untuk menggunakan STI berdasarkan dimensi, seperti kemudahan (*ease of use*) dan kegunaan (*usefulness*) yang mempengaruhi niat (*intention*) untuk menggunakan STI.¹⁰ Namun untuk melengkapi dan memodifikasi penelitian ini, penulis menambahkan faktor ketersediaan fitur (*feature availability*) yang mempengaruhi niat untuk menggunakan. Berdasarkan teori yang sudah dikemukakan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah:

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



¹⁰Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. 2007) hlm. 111

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.¹¹ Hipotesis akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Berdasarkan perumusan masalah, maka penulis membuat kesimpulan sementara atau hipotesis yaitu:

H_0 : Tidak ada perbedaan antara minat dosen dan karyawan UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan *e-banking* dengan minat dosen dan karyawan dalam menggunakan *manual banking*.

H_a : Ada perbedaan antara minat dosen dan karyawan UIN Antasari Banjarmasin dalam menggunakan *e-banking* dengan minat dosen dan karyawan dalam menggunakan *manual banking*.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mencari laporan penelitian ini perlu adanya sistematika penulisan. Skripsi ini terbagi dalam 5 (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 ini berisi lima bab adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah. Agar penelitian menjadi terarah maka dibuatlah rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dan terhindar dari kesalahpahaman terhadap penelitian, maka dibuat

¹¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan dan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). hlm. 110.

definisi operasional. Untuk dapat diketahui manfaat dari penelitian yang dilakukan maka dirumuskan ke dalam signifikansi penelitian dan kajian pustaka diperlukan untuk menghindari permasalahan yang sama dengan penelitian sebelumnya, maka disusunlah sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang berisikan berbagai teori-teori tentang minat, *e-banking*, *manual banking*, serta pengambilan keputusan terkait penelitian yang akan dilakukan dan merupakan acuan untuk menganalisis data-data yang diperoleh.

Bab III merupakan metode penelitian terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan prosedur penelitian.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian, yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data.

Bab V adalah bab terakhir sebagai penutup terdiri dari kesimpulan dan data yang mencakup kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas pada pembahasan bab-bab sebelumnya serta dikemukakan beberapa saran pengetahuan dari hasil penelitian yang dilakukan.