

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang berdasarkan kepada firman Allah SWT yang termaktub di dalam Al-qur'an dan Sunnah Rasulullah S.A.W. Umat Islam memandang bahwa Al-qur'an dan Sunnah tidak saja mengatur berbagai permasalahan agama, tetapi juga menjadi pandangan hidup mereka. Oleh karena itu, setiap muslim berkewajiban untuk bertingkah laku dalam seluruh aspek kehidupannya sesuai dengan ketentuan Al-qur'an dan Sunnah, sehingga segala perilakunya tidak menyimpang dari ajaran agama Islam.¹

Manusia sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup yang saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerja sama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang beraneka ragam.² Sebagaimana disebutkan dalam Q.S. al-Maidah/5: 2.

¹A. Rahman I Doi, *Syari'ah III Muamalah*, terjemah Zainiddin dan Rusdi Sulaiman (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1966), hlm. 5.

² Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Ekonomi Islam* (Jakarta: Sinar Grafindo, 2000), hlm. 3.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٦٢﴾

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”³

Allah SWT menentukan bahwa manusia tidak mungkin dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, melainkan melalui bantuan orang lain. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan atau aktivitas ekonomi. Aktivitas ekonomi adalah aktivitas yang melibatkan berbagai aspek kehidupan manusia.⁴

Selain itu, dalam agama Islam juga memberikan batasan kepada kita tata cara bermasyarakat baik dalam lingkungan keluarga, tetangga, masyarakat, maupun negara. Islam juga memberikan kebebasan kepada manusia untuk mencari karunia Allah SWT di muka bumi, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. al-Jumu'ah/62: 10.

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا

لَعَلَّكُمْ تَفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

”Apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.”⁵

³ Syaamil Al-Qur'an, *Terjemah Tafsir Perkata* (Bandung: Sygma Publishing, 2010), hlm. 106.

⁴ Muhammad Nejatullah Siddiqi, *Kegiatan Ekonomi Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 2.

⁵ Syaamil Al-Qur'an, *Terjemah Tafsir Perkata*, (Bandung: Sygma Publishing, 2010), hlm. 554.

Ada banyak kegiatan ekonomi yang dapat dilakukan oleh manusia dalam memenuhi kebutuhannya, baik itu berorientasi pada transaksi muamalah, bisnis, lembaga keuangan (perbankan dan non bank) ataupun yang lainnya.

Islam seringkali dijadikan sebagai model tatanan kehidupan, termasuk tatanan kehidupan bisnis. Dalam pandangan Al-qur'an bisnis yang menguntungkan mengandung tiga elemen dasar yaitu; mengetahui investasi yang paling baik, membuat keputusan yang logis, sehat dan masuk akal serta mengikuti perilaku yang baik. Kekurangan atau ketidakadaan elemen-elemen dari bisnis yang menguntungkan di anggap sebagai bisnis yang merugikan.⁶

Islam menganjurkan pemeluknya untuk berusaha termasuk melakukan kegiatan bisnis. Dalam kegiatan bisnis, seseorang dapat merencanakan sesuatu dengan sebaik-baiknya agar dapat menghasilkan sesuatu yang diharapkan, namun tidak ada seorang pun yang dapat memastikan hasilnya seratus persen walaupun direncanakan dengan sebaik-baiknya namun tetap mempunyai resiko untuk gagal.

Dewasa ini persaingan bisnis sangat ketat, setiap perusahaan harus mampu menghadapi persaingan untuk selalu bertahan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang dan jasa yang berkualitas serta pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Pada kondisi perekonomian yang demikian maka perusahaan dituntut untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin agar unggul dalam persaingan, oleh karena itu perusahaan harus memiliki manajemen yang baik dan tangguh sehingga dapat mengidentifikasi masalah dan menyeleksi serta

⁶ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 88.

mengimplementasikannya dengan tepat. Untuk dapat meningkatkan kinerjanya maka manajer harus dapat menjalankan fungsi manajemen dengan baik.

Dalam hal ini tidak hanya perusahaan manufaktur saja yang diharuskan mampu bersaing dan memiliki keunggulan yang kompetitif, demikian juga dengan perusahaan jasa yang harus selalu memperbaiki dan mengembangkan kualitas jasanya guna memuaskan pelanggan.

Selain itu pelanggan juga memerlukan pelayanan yang baik dari para karyawan terhadap semua para pelanggannya. Dengan pelayanan yang baik dan memuaskan tersebut para pelanggan akan merasa puas terhadap kinerja suatu perusahaan tersebut. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama terhadap perusahaan tersebut.⁷

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan pengembangan usaha. Pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi akan senantiasa menggunakan produk dan jasa yang disediakan perusahaan dan tidak akan terpengaruh jasa yang ditawarkan pihak lain. Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada penyedia jasa tersebut.

Kualitas produk atau jasa layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan konsumen yang memberikan berbagai manfaat, diantaranya memberikan dasar yang kuat sehingga kesetiaan konsumen yang pada akhirnya disebut sebagai loyalitas pelanggan. Kepuasan pada perusahaan akan menghalangi pelanggan agar

⁷Ridwan Iskandar Sudayat, *Kepuasan Konsumen*, <http://www.ridwaniskandarsudayat.com/kepuasan-konsumen.htm> (27 Juni 2016)

tidak terpengaruh dari perusahaan lain (*retention*). Disamping itu, memiliki kepuasan yang tinggi juga menjadi pendorong untuk melakukan pembelian ulang (*repurchase*) serta mengajak orang lain untuk menggunakan jasa tersebut (*referral*). Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, pelayanan yang ditawarkan organisasi atau perusahaan haruslah berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi para pelanggan yaitu kepuasan dari para pelanggan.

Kualitas merupakan keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk (pelayanan) yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁸ Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan yang terpenuhi harapannya bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut puas.⁹

Menurut Philip Kotler, terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai komponen kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Empathy* (perhatian), yaitu persyaratan untuk peduli atau memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.

⁸Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (alih bahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli), (Jakarta : Prenhallindo, 1997), hlm. 49.

⁹Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta : Uup-Amd YKPN, 2004), hlm. 159.

4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan (*confidence*)
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi.¹⁰

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Mengingat kualitas pelayanan kepada pelanggan menduduki peran utama dan memegang peranan kunci keberhasilan pada perusahaan.

Hal ini memaksa perusahaan untuk lebih berorientasi eksternal dengan cara memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik kepada para pelanggan, dimana tingkat kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Seiring berkembangnya zaman dan penambahan jumlah penduduk, tingkat kebutuhanpun ikut bertambah, salah satunya adalah kebutuhan akan air bersih, dimana air bersih sangat dibutuhkan untuk keperluan sehari-hari. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat.

¹⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Ed V, (Jakarta:Erlangga, 2000), hlm. 561.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat.¹¹

PDAM unit Tabunganen merupakan unit dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Barito Kuala, yang mana perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Jasa yang ditawarkan berupa jasa pelayanan untuk penyaluran air bersih kepada masyarakat.

PDAM unit Tabunganen sebagai pengelola air minum dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan akan air minum. Air yang dimaksud adalah air bersih yang didistribusikan kepada masyarakat luas. Pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh para pelanggan agar para pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan tersebut. Akan tetapi, PDAM tersebut mempunyai beberapa beban permasalahan, salah satunya adalah rendahnya kualitas air baku.

Secara umum kualitas air baku sebagai sumber air olahan PDAM Barito Kuala kualitasnya lebih jelek dibandingkan dengan daerah lain di Kalimantan Selatan. Karakteristik air baku tersebut seperti, tingkat keasaman tinggi, pH rendah, kelat (sepat), dan tingkat kekeruhan (NTU) yang tinggi. Adanya *intrusi* air laut (asin) pada saat musim kemarau, seperti Unit-unit Pelayanan PDAM di Tamban, Tabunganen, Anjir Muara, dan Anjir Pasar semakin memperparah keadaan.¹²

¹¹PDAM, <http://www.pdambandarmasih.com/pdambjm/> (27 Juli 2016).

¹²PDAM Kabupaten Barito Kuala, *Tantangan Pengembangan*, www.pdambatola.com/tantangan-pengembangan/ (27 Juli 2016).

Jika kemarau pendek (berlangsung sekitar 4 bulan), *intrusi* air laut menjangkau hampir 45% wilayah perairan Barito Kuala. Pada saat musim kemarau panjang (berlangsung sampai 6 bulan), *intrusi* air laut menjangkau hampir 65% wilayah Sungai Barito Kuala, yang tentunya mengganggu operasional PDAM yang hanya mengandalkan air sungai (permukaan) sebagai sumber air baku.¹³ Selain itu, kurangnya jam operasional juga menjadi permasalahan tersendiri, dimana PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen hanya menyalurkan air ke pelanggan hanya sekitar 4 jam sehari yaitu pada jam 06.00 sampai jam 10.00 pagi dan jam 17.30 sampai jam 18.00 sore.

Dengan pelayanan yang terbilang masih terbatas tersebut tentu akan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan rumusan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen?
2. Apakah variabel pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen?

¹³*Ibid.*

3. Variabel manakah antara *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabungane?

C. Tujuan Penelitian:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabungane.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabungane.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh antara *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabungane

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Bahan kajian studi ilmiah dalam disiplin ilmu ekonomi, sehingga diharapkan memberikan wawasan keilmuan dari aspek ekonomi syariah.
2. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis pada khususnya serta pembaca pada umumnya.
3. Sebagai kontribusi pengetahuan dalam memperkaya khazanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya.

4. Bahan informasi ilmiah bagi mereka yang akan mengadakan penelitian yang lebih mendalam berkenaan dengan permasalahan ini dari sudut pandang berbeda.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalahan dan kekeliruan dalam memahami maksud dari penelitian ini, maka penulis akan memberikan batasan istilah dan penegasan judul penelitian dalam definisi operasional sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah perihal (yg bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dsb.¹⁴
Yang dimaksud oleh penulis adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Barito Kuala unit Tabunganen.
2. Pelanggan adalah orang yang membeli (menggunakan dsb) barang secara tetap.¹⁵ Yang dimaksud dengan pelanggan disini adalah para pelanggan atau pemakai jasa PDAM tersebut.
3. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹⁶ Pelayanan yang dimaksud adalah meliputi reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangibles.
4. PDAM adalah perusahaan daerah air minum. Yang dimaksud disini adalah PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

¹⁴Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), hlm. 902.

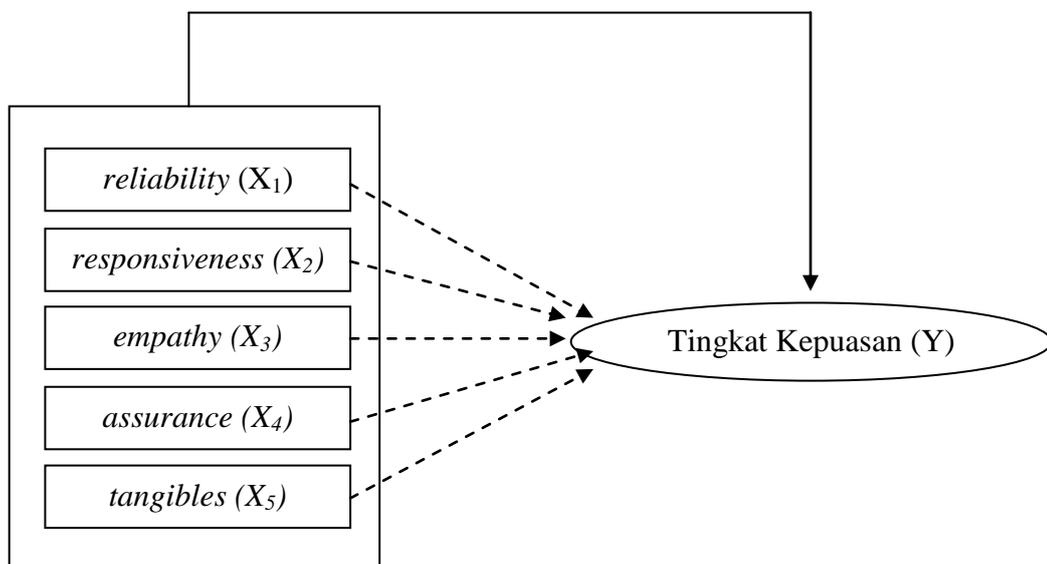
¹⁵*Ibid.*, hlm. 634.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 646.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hal tersebut diatas maka dibuatlah kerangka teori sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



—————▶ : Pengaruh secara simultan

- - - - -▶ : Pengaruh secara parsial

Dalam penelitian ini akan diketahui apakah keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah, dan

akan diterima jika fakta-fakta membenarkan. Maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Emphaty* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Tangibles* (X_5) secara serempak terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

H_a = Ada pengaruh yang signifikan antara *Reliability* (X_1), *Responsiveness* (X_2), *Emphaty* (X_3), *Assurance* (X_4) dan *Tangibles* (X_5) secara serempak terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

2. Hipotesis Parsial

a. H_0 = *Reliability* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

H_a = *Reliability* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

b. H_0 = *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

H_a = *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

- c. $H_0 = \textit{Emphaty}$ tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.
 $H_a = \textit{Emphaty}$ memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.
- d. $H_0 = \textit{Assurance}$ tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.
 $H_a = \textit{Assurance}$ memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.
- e. $H_0 = \textit{Tangibles}$ tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.
 $H_a = \textit{Tangibles}$ memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

H. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah tingkat kepuasan konsumen, maka penulis menemukan penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang persoalan tingkat kepuasan konsumen. Namun demikian ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat. Penelitian yang dimaksud yaitu :

1. M. Yus'ani Al-Gifari (0831159524) mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang berjudul "Kepuasan Pelanggan terhadap Pemasaran Telur Keliling (Studi kasus pada usaha

bapak Salim di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar)".¹⁷ Persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan, saudara Yus'ani membahas kepuasan terhadap pemasaran telur keliling, sedangkan yang peneliti kerjakan tentang kepuasan pelanggan terhadap PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

2. Yanur (0801158982) mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul "Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pondok Sehat Al Wahida Banjarmasin".¹⁸ Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang kepuasan, perbedaannya yaitu pada tempat penelitian, saudara Yanur pada pelayanan Pondok Sehat Al-wahida Banjarmasin, sedangkan Peneliti pada PDAM Kabupaten Barito Kuala unit Tabunganen.
3. M. Rafi'I Sanjani (0701157949) mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul "Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan (Guest House Pendidikan) IAIN Antasari Banjarmasin".¹⁹ Persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahsan tentang kepuasan, perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian, saudara Rafi'i meneliti pada Jasa Penginapan (Guest

¹⁷ M. Yus'ani Al-Gifari, "*Kepuasan Pelanggan terhadap Pemasaran Telur Keliling(Studi Kasus pada Usaha Bapak Salim di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar)*,"(skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Antasari, Banjarmasin, 2011).

¹⁸Yanur, "*Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Pondok Sehat Al-Wahida Banjarmasin*"(skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Antasari, Banjarmasin, 2012).

¹⁹ M. Rafi'i Sanjani, "*Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan (Guest House Pendidikan) IAIN Antasari Banjarmasin*"(skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Antasari, Banjarmasin, 2012).

House Pendidikan) IAIN Antasari Banjarmasin, sedangkan peneliti pada PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

Jika melihat penelitian terdahulu, jelas terdapat perbedaan dengan penulis lakukan. Dimana dalam penelitian ini penulis lebih menitikberatkan kepada pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang dimaksud adalah *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab dan masing-masing bab terdiri dari beberapa subbab yaitu sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, dari latar belakang tersebut dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan dari penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. signifikansi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya penelitian terdahulu. Kemudian hipotesis untuk jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi.

BAB II : 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 literature yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III : Metode Penelitian, terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV : 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 V: Penutup, bagian ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mencakup pembahasan masalah dan saran-saran atau masukan kepada pihak terkait.