

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesempatan-kesempatan yang ada. Perkataan sumber daya (*resources*) merefleksikan *appraisal* manusia. Perkataan sumber daya tidak mengacu pada suatu benda atau substansi, melainkan pada suatu fungsi operasional untuk mencapai tujuan tertentu, seperti memenuhi kebutuhan dan kepuasan. Dengan kata lain, sumber daya merupakan suatu abstraksi yang mencerminkan *appraisal* manusia dan berhubungan dengan suatu fungsi atau operasi. Siapa pun yang mengelola organisasi akan mengolah berbagai sumber daya untuk meraih tujuan tersebut.

Sumber daya organisasi secara umum dapat dibedakan ke dalam dua hal, yaitu sumber daya manusia, dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia meliputi seluruh individu yang terlibat dalam organisasi dan masing-masing memiliki peran dan fungsi tersendiri dalam pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan sumber daya non manusia terdiri dari sumber daya alam, modal, mesin, teknologi, materiil (bahan baku), dan lain-lain. (Yusuf, 2016, hal. 24)

Di era globalisasi sekarang ini persaingan dalam dunia bisnis terutama dalam industri perbankan kian waktu semakin ketat. Untuk mampu bertahan dalam persaingan tersebut tentunya kita harus meningkatkan kinerja manajerial, teknologi informasi, juga yang paling penting ialah manusianya (SDM). Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan dan perlu diperhatikan dalam manajemen adalah manusia itu sendiri. Terminologi sumber daya merujuk kepada orang-orang yang bekerja di

dalam organisasi (Yusuf, 2016, hal. 24). Sumber daya manusia merupakan suatu modal yang paling utama dalam setiap organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia, dapat dipastikan roda organisasi tidak akan bergerak. Pentingnya sumber daya manusia bukanlah hal yang menjadi kesadaran baru dari manusia. Peradaban manusia berpangkal pada usaha mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan mempertahankan hidupnya.

Dalam mengelola sumber daya manusia yang baik semuanya tidak lepas dari peran manajemen itu sendiri, manajemen adalah “kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terlebih dahulu dengan menggunakan orang-orang lain”. Suatu organisasi akan berhasil dan efektif karena didalamnya memiliki kinerja yang baik dan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas (Sudarmanto, 2009, hal. 6). Seperti yang dikatakan J.P. Mahajan dalam bukunya yang berjudul *Managing human resources* “ *human resources management is the comprehensive set of managerial activities and tasks concerned with procuring, developing, compensating, integrating, and maintaining a workforce in ways that contribute to organizational effectiveness*” yang artinya adalah manajemen sumber daya manusia adalah rangkaian lengkap kegiatan dan tugas manajerial yang berkaitan dengan pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, dan pemeliharaan tenaga kerja dengan cara yang berkontribusi pada efektivitas organisasi. (Mahajan, 2005, hal. 58). Hal ini juga dikemukakan oleh Mathis dan Jackson “ *As human resources have become viewed as more critical to organizational success many organization have realized that it is the people in an organization that can provide competitive advantage*” yang artinya karena sumber daya manusia dipandang lebih penting untuk keberhasilan organisasi, banyak organisasi telah menyadari bahwa orang-

orang dalam organisasilah yang dapat memberikan keuntungan kompetitif. (Robert L. Mathis dan John H. Jackson, 2012, hal. 225)

Hasil-hasil akhir yang ingin dicapai perusahaan bermuara kepada tujuan paling utama, yakni agar perusahaan memperoleh keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Perusahaan dikatakan memiliki keunggulan bersaing dibanding perusahaan lainnya, bila perusahaan memiliki profitabilitas (*profitability*) yang lebih besar dibanding rata-rata profitabilitas pesaing dalam suatu industri (Solihin, 2009, hal. 17). ” *The only way we can beat the competition is with people*”, demikian kata Robert J. Eaton, *chief executive officer (CEO)* Chyster Corporation, produsen mobil terkemuka di AS. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa SDM merupakan keunggulan kompetitif bagi suatu organisasi (Kaswan, 2012, hal. 1). SDM menjadi unggulan kompetitif karena beberapa alasan. **Pertama**, SDM merupakan satu-satunya sumber daya yang tidak dapat ditiru oleh pesaing, dan satu-satunya sumber daya yang dapat mensinergikan- yaitu menghasilkan output yang nilainya lebih besar dari pada jumlah bagian-bagiannya. **Kedua**, keunggulan kompetitif berasal dari tenaga kerja yang sangat produktif, memiliki motivasi tinggi dan terpadu (Kaswan, 2012, hal. 2).

Menurut Asnaini (Asnaini, 2008, hal. 2) bank merupakan lembaga keuangan yang didalamnya ada manajemen. Manajemen pengelolaan, personalia, semuanya tidak terlepas dari manusia yang ada di bank tersebut, yaitu sumber daya manusia yang ada. Di Indonesia masalah SDM sangat kompleks, seperti “benang kusut” terutama sepuluh tahun terakhir. Jika ditelusuri, bahwa keterpurukan di Indonesia saat ini bersumber dari rendahnya mutu SDM yang ada di berbagai sektor, pemerintah maupun swasta. Fakta ini menjadi alasan yang cukup kuat untuk mengatakan peningnya manajemen SDM di bumi Indonesia saat ini, terkhusus lagi bagi perbankan syariah yang tergolong masih baru di Indonesia.

Bank adalah lembaga modern. Untuk menyelenggarakannya dibutuhkan tenaga-tenaga profesional yang mampu mengoperasikan teknologi canggih. Itulah sebabnya, dewasa ini telah

timbul sekolah-sekolah perbankan yang mendidik tenaga-tenaga professional di bidang perbankan. Selain itu bisnis perbankan cukup rawan terhadap *moral hazard*. Karena itu, SDM di bidang perbankan membutuhkan kombinasi antara keahlian teknis dan etika. Sistem perbankan perlu didukung oleh sistem hukum yang dilaksanakan secara konsekuen (Antonio, Adnan, Triwuyono, Dumairy, 2003, hal. 20).

Saat ini kegiatan usaha bisnis berbasis syariah semakin berkembang pesat, mulai dari perbankan syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, hingga koperasi berbasis syariah. Namun perkembangan yang paling pesat terjadi pada perbankan syariah. Alasan utama masyarakat beralih ke perbankan syariah adalah penghapusan adanya bunga dalam transaksi keuangan dan sebagai gantinya menerapkan konsep bagi hasil yang sesuai dengan ajaran agama Islam. Berdirinya bank-bank syariah di negara ini sangat direspon baik oleh umat Islam, karena bank-bank syariah ini merupakan bank yang berlandaskan Al Qur'an dan Hadis, yang merupakan landasan hukum bagi umat Islam. Selain itu munculnya bank-bank syariah juga disebabkan oleh haramnya bunga bank dari bank konvensional yang difatwakan oleh MUI, karena bunga bank itu termasuk riba yang hukumnya haram. Berkembangnya bank-bank syariah di Indonesia tentunya harus ada dukungan dari manajemen sumber daya manusia syariah yang berkualitas, sebab tidak mungkin suatu bank syariah dapat mencapai kesuksesan tanpa manajemen sumber daya manusia syariah yang berkualitas pula. Hadis Rasulullah saw banyak yang mengarahkan umat manusia agar beretos kerja yang tinggi dan mengarah kepada profesionalisme sesuai dengan pengarahan dan bimbingan dari al-Qur'an.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ

(عَمَلًا أَنْ يُثِقَنَهُ) (رواه الطبرني والبيهقي)

Dari Aisyah r.a, sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: “Sesungguhnya, Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR. Thabrani, No:891, Baihaqi, No:334)

Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah/2: 267)

Adanya bank syariah di Indonesia kebanyakan berasal dari bank-bank konvensional yang membuka cabang bank syariah, dikhawatirkan banyak bank syariah yang tidak memiliki manajemen sumber daya manusia syariah yang berkualitas karena tidak memiliki pengalaman dalam akademi, maupun praktek dalam bank syariah, karena berasal dari bank konvensional. Oleh karena itu pentingnya penerapan manajemen sumber daya manusia syariah di bank syariah harus mendapatkan perhatian agar bank syariah dapat bersaing dengan bank-bank lainnya. Persaingan ekonomi yang semakin luas mengharuskan suatu bank syariah memiliki manajemen sumber daya manusia syariah yang dapat mengatur dan melakukan perencanaan dengan baik, agar bank tersebut mencapai suatu tujuan yang dicita-citakan oleh organisasinya (Hidayati A. , 2015, hal. 43).

BNI Syariah adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini semula bernama Unit Usaha Syariah Bank Negara Indonesia yang merupakan anak perusahaan PT BNI, Persero, Tbk. Sejak 2010, Unit Usaha Syariah berubah menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank BNI Syariah. Pada tahun 2018 lalu, BNI Syariah kembali mendapatkan penghargaan “*Banking Service Excellence Awards 2018*”. BNI Syariah meraih penghargaan atas kualitas layanan terbaik bagi nasabah dalam ajang tersebut, dimana BNI Syariah menerima penghargaan dalam kategori perform terbaik satpam, performa terbaik telepon, dan *Best Overall Performance Bank Umum Syariah*.

Hal ini menjelaskan bahwa BNI Syariah membuktikan konsistensinya dalam memberikan pelayanan dan menjaga kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Penilaian ini dilakukan sejak tahun 2017-2018 dengan berbagai kriteria diantaranya adalah layanan secara keseluruhan (*banking hall, layanan customer service, teller, satpam dan telepon*). *Frontliner (front office)* merupakan salah satu unit kerja yang ada pada dunia perbankan. Jenis posisi/jabatan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner (front office)* dalam sebuah bank di antaranya adalah seorang *customer service* dan *teller*. Tugas seorang *frontliner (front office)* secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Sedangkan fungsi dari *frontliner* adalah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah atau calon nasabah, mencerminkan citra Perusahaan, dan menjadi barisan depan dalam pelayanan pelanggan. Karena itu kemampuan berkomunikasi harus dimiliki oleh *frontliner* dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Kiling, 2016, hal. 26).

Komunikasi adalah suatu interaksi antara orang yang satu dengan yang lain untuk menyampaikan isi pikiran atau perasaan untuk mencapai harapan yang diinginkan. Salah satu

komunikasi yang dapat disampaikan yaitu dengan menggunakan bahasa, seperti bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Karena pada Era Globalisasi ini bahasa telah memberikan pengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan dunia perbankan di Indonesia. Perkembangan ini ditandai dengan penggunaan istilah bahasa asing pada berbagai macam produk pelayanan yang ditawarkan oleh Bank kepada nasabah.

Untuk mencapai kesuksesan proses transaksi pada bank mayoritas dipegang oleh staf *front office* yang berperan sebagai perantara antara bank dan nasabah, seorang *front officer* harus dapat menguasai teknik komunikasi dimana fungsi komunikasi itu sendiri bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi kepada nasabah, agar apa yang kita sampaikan atau kita minta dapat dimengerti sehingga komunikasi yang dilaksanakan dapat terlaksana dengan baik (Hidayati K. A., 2013, hal. 45). Selain ketelitian dalam masalah keuangan, salah satu skill yang wajib dimiliki oleh seorang karyawan bank terlebih pada bagian depan atau *front office* adalah kemampuan komunikasi dalam berbahasa asing yang mumpuni. Bekerja di bank terkadang mengharuskan kita untuk bertemu dengan nasabah yang ingin bertransaksi setiap hari. Lalu bagaimana jika suatu hari datang nasabah asing yang ingin bertransaksi di bank tersebut? Bagaimana pelayanan yang akan diberikan kepada si nasabah asing ini?

Dari uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Peran Kemampuan Staf *Front Office* Berbahasa Asing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja kendala staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala peran kemampuan staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan akan berguna antara lain di bawah ini:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja PT. BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
 - b. Dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi terkait sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil kebijakan-kebijakan dalam kegiatan pengembangan organisasi.

- b. Bagi Peneliti

Meningkatkan kemampuan akademis melalui penerapan teori-teori yang didapat selama mengikuti perkuliahan serta membandingkan teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

E. Definisi Operasional

Guna menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam menginterpretasikan judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami judul yang akan diteliti dan kekeliruan dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu adanya definisi operasional untuk memberikan batasan istilah dan penguasaan judul penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan (Makplus, 2015, hal. 1).

2. *Front Office*

Front office sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani nasabah atau pelanggan secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi sapaan, senyum, serta rujukan solusi jika diperlukan (Jobdesc, 2013, hal. 2). *Front office* dalam perbankan terbagi menjadi 3 bagian yaitu *customer service*, *teller*, dan satpam.

3. Bahasa Asing

Bahasa asing menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah bahasa milik bahasa asing yang dikuasai, biasanya melalui pendidikan formal dan yang secara sosiokultural tidak dianggap sebagai bahasa sendiri (KBBI). Bahasa asing yang ingin ditinjau ialah bahasa Inggris. Sebagaimana yang kita tahu, bahwa bahasa Inggris adalah bahasa internasional dan wajib

dipelajari di perguruan manapun. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui seberapa besar peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan penelitian yang akan diteliti, oleh sebab itu penulis membuat kajian pustaka dari penelitian sebelumnya untuk menemukan penelitian yang masalah yang terkait, namun dengan demikian substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat, peneliti yang dimaksud diantaranya:

1. Nani Aulia (1201160267), tahun 2016, Jurusan Perbankan syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul “ Upaya *Front Office* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Bajarmasin dan bagaimana upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah. Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan yaitu standar pelayanan yang telah ditetapkan dan semaksimal mungkin diaplikasikan oleh *front office* Bank Rakyat Indonesia KC Banjarmasin, kesimpulannya standar pelayanan yang telah ditetapkan adalah harus menunjukkan sikap yang ramah dan ekspresi wajah yang nyaman dipandang oleh nasabah. Sedangkan upaya *front office* dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan melayani nasabah dengan setulus hati yakni melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman dan seaksimal mungkin mengaplikasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Persamaan

terletak pada pembahasan tentang *Front Office*. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa divisi *Front Office* adalah garda depan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Dan perbedaannya terletak pada tujuan dan tempat penelitian. Dalam penelitian saudari Nni Aulia disebutkan bahwa penelitian tersebut untuk meneliti dan membahas tentang apa saja upaya *front office* untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Sedangkan yang akan penulis teliti ialah sejauh mana peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Rusmida Hannum Lubid (1201160296), tahun 2016, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul “Persepsi Nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin Terhadap Penggunaan Istilah Arab Pada Produk Bank Syariah”. Penelitian dari saudari Rusmida ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah dan untuk mengetahui faktor apa saja yang melatar belakangi persepsi nasabah tersebut. Hasil dari penelitian dari saudari Rusmida ini ialah menemukan 6 variasi persepsi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin terhadap penggunaan istilah Arab pada produk bank syariah dan 8 faktor yang melatarbelakangi persepsi nasabah tersebut. Persamaan dari penelitian ini adalah membahas tentang penggunaan bahasa asing pada perbankan syariah. Namun ada juga perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu penulis ingin meneliti tentang peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

3. Ati (1301160247), tahun 2018, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul “Korelasi Kualitas Pelayanan *Weekend Banking* Dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru”. Penelitian dari saudari Ati ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *weekend banking*. Pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin bertransaksi di hari libur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua variable kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Persamaan antara penelitian saudari Ati dengan yang akan diteliti penulis ialah membahas tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terdapat pada tujuan dan lokasi penelitian. Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui apakah kemampuan staf *front office* berbahasa asing berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis dengan susunan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah penelitian mencerminkan proses pemikiran mengenai mengapa masalah yang dijumpai menggugah niat peneliti untuk melakukan penelitian. Secara logis, peneliti melihat aspek tersebut aktual dan relevan untuk diteliti, terutama berkaitan dengan aspek pengembangan ilmu dan aspek empiris. Kemudian permasalahan penelitian yang dirumuskan dengan kalimat pertanyaan ini harus terkait dengan latar belakang penelitian. Setelah itu dari perumusan masalah tersebut dapat disusun beberapa tujuan tujuan penelitian untuk mengetahui segala sesuatu setelah rumusan masalah itu terjawab melalui

pengumpulan data. Manfaat penelitian, setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat bisa bersifat teoritis dan praktis.

BAB II Landasan Teori, berisi kajian teori yang mengemukakan uraian tentang teori-teori yang mutakhir dan relevan dengan permasalahan penelitian sehingga benar-benar menjadi landasan teoritis bagi permasalahan tersebut.

BAB III Metode Penelitian, berisi tentang jenis dan pendekatan, sifat, tempat, subjek dan objek, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data serta tahapan penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian, berisi tentang kondisi objek penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

BAB V Penutup, berisi kesimpulan atas hasil penelitiannya dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitiannya.