

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama yang sempurna. Salah satu bentuk kesempurnaannya islam dapat mencakup seluruh peraturan dan aspek kehidupan manusia dari beribadah, moral tingkah laku, perasaan, pendidikan, sosial, politik, ekonomi, militer, hukum/perundang-undangan (syariah). Oleh karena itu islam sangat sesuai dijadikan sebagai pedoman hidup. (Hasan, 2014, hlm. 19)

Kegiatan ekonomi pada dasarnya adalah kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara layak, baik dalam bentuk produksi, konsumsi, maupun kegiatan lainnya. (Hakim, 2011, hlm. 53)

Perbankan mempunyai peran yang penting dalam perekonomian suatu bangsa. Apabila kondisi perbankan suatu bangsa baik, maka kondisi perekonomian suatu bangsa akan baik juga, begitu sebaliknya. Perbankan berperan sebagai perantara dalam kegiatan perekonomian. Perbankan menjadi pendorong perekonomian, perbankan sebagai lembaga moneter dan perbankan sebagai penyelenggara sistem pembayaran. (Siswanto, 2008, hlm. 11)

Pada dasarnya lembaga bank konvensional dan syariah memiliki fungsi yang sama yaitu menghimpun, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan pelayanan jasa. Namun dalam operasinya bank konvensional dan bank syariah memiliki perbedaan. Bank konvensional menggunakan

sistem bunga sedangkan bank syariah menggunakan metode bagi hasil. (Widoo, 2005, hlm. 21)

Walaupun bank konvensional eksistensinya lebih terdulu dibandingkan bank syariah. Akan tetapi kehadiran bank syariah di tengah-tengah bank konvensional tidak dianggap sebagai tamu asing. Hal ini karena kinerja bank syariah dan kontribusi bank syariah dalam perkembangan industri perbankan di Indonesia. Ini terbukti ketika krisis moneter yang terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak likuidasi karena kegagalan sistem sistem bunganya, sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan. (Hasan, 2014, hlm. 104)

Tidak hanya itu, ditengah-tengah krisis keuangan global yang melanda dunia pada ujung akhir 2008, lembaga keuangan syariah kembali membuktikan daya tahannya dariterpaan krisis. Lembaga keuangan syariaiah tetap stabil dan memberikan keuntungan, kenyamanan, serta keamanan bagi para pemegang sahamnya, pemegang surat berharga, peminjam dan para penyimpan dana di bank-bank syariah. Bank syariah menjadi alternatif bagi umat islam yang ingin memperoleh pelayanan jasa tanpa harus melanggar larangan riba. Animo umat islam dalam memanfaatkan pelayanan jasa bank syariah semakin besar, apalagi dengan adanya fatwa MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang menyatakan bahwa bunga bank termasuk riba. (Hasan, 2014, hlm. 104)

Perkembangan perbankan syariah semakin baik dengan adanya perlindungan dari Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut mengatur rincian landasan hukum serta jenis-

jenis usaha yang boleh dioperasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan kepada bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau mentransformasi secara total menjadi bank syariah. (Antonio, 2001, hlm. 26)

Dengan kata lain bahwa perbankan syariah terus bertumbuh dalam jumlah nasabah. Salah satu yang dapat menambah berkembangnya perbankan syariah di Indonesia adalah pertumbuhan keingintahuan masyarakat akan aktivitas lembaga keuangan dan begitu pula dengan produk - produk keuangan yang terus meningkat. Hal ini juga diikuti dengan pola pikir masyarakat yang selalu ingin diberikan berbagai macam kemudahan dan kenyamanan.

Salah satu upaya yang dilakukan perbankan syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan mempelajari dan mengamati hal-hal yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah untuk menggunakan produk suatu bank. Karena nasabah atau diri konsumen merupakan pusat perhatian perusahaan maka faktor yang dapat memberikan pengaruh pada keputusan menggunakan produk adalah faktor psikologis konsumen yang terdiri dari unsur yaitu : motivasi, , pembelajaran, keyakinan dan sikap (Schifman dan Kanuk, 2007).

Karenanya, perbankan syariah dituntut untuk bagaimana menyediakan produk yang berkualitas untuk tetap diperhatikan agar pelanggan tidak berpindah ke perusahaan lain yang menyediakan produk yang sama, serta manajer perusahaan haruslah mampu untuk membaca peluang dan keinginan yang diharapkan oleh nasabah/konsumen.

Banyak yang beranggapan bahwa menyimpan uang di bank itu menyusahkan, belum lagi ada hal lain yang harus diperhatikan seperti biaya pengelolaan perbulanan, saldo minimum, serta biaya dibawah saldo minimum. Anggapan tersebut tentu saja tidak benar, nyata perbankan syariah saat ini telah menyediakan produk tabungan dengan akad wadiah yang mana dalam ketentuan produk tabungan tersebut tidak dikenakan biaya pengelolaan bulannya. Selain itu produk tabungan tersebut sesuai dengan prinsip syariah.

Sebuah produk dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen. *All people have a personal brand identity.* (Knapp, 2008, hlm. 171) maksudnya adalah semua orang mempunyai identitas produk atau merek sendiri, dapat di pahami bahwa setiap orang memiliki pendapat sendiri terhadap suatu produk atau jasa yang mereka inginkan untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satunya produk tabungan dengan akad wadiah yang memudahkan nasabah agar tidak terbebani pada biaya pengelolaan rekening perbulan dan ketentuan saldo minimum yang rendah. Perbedaan produk tabungan yang dikeluarkan oleh bank konvensional dengan bank syariah terletak pada akad yang terdapat dalam produk tabungan syariah, produk tabungan syariah harus menjauhi riba dengan tidak memberlakukan sistem bunga melainkan menggunakan prinsip bagi hasil.

Apabila sebuah bank menerbitkan produk tabungan berarti bank telah menawarkan jasa penitipan dana kepada nasabah agar dapat dipergunakan untuk persiapan di masa akan datang, karena pengelolaan telah dijamin oleh pihak bank sebagai lembaga yang menerbitkan produk tabungan tersebut.

Adapun masalah tentang menabung dalam firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah/2:266

أَيُّدٌ أَحَدُكُمْ أَنْ تَكُونَ لَهُ جَنَّةٌ مِنْ نَخِيلٍ وَأَعْنَابٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ لَهُ فِيهَا مِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ وَأَصَابَهُ الْكِبَرُ وَلَهُ ذُرِّيَّةٌ ضُعَفَاءُ فَأَصَابَهَا إِعْصَارٌ فِيهِ نَارٌ فَاحْتَرَقَتْ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ

-apakah ada salah seorang di antaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil. Maka kebun itu ditiup angin keras yang mengandung api, lalu terbakarlah. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepada kamu supaya kamu memikirkannya.

Dari ayat di atas dapat dipahami Allah menganjurkan umatnya untuk mempersiapkan diri di masa akan datang(menabung).

Salah satu perbankan syariah di Banjarmasin yang memiliki produk tabungan dengan akad wadiah adalah BNI Syariah dengan produknya Tabungan iB Hasanah. Dasar penerbitan Tabungan iB Hasanah adalah fatwa DSN No.02/DSNMUI/IV/2000 tentang tabungan dan surat persetujuan Bank Indonesia No.10/31/DPbs tanggal 08 Oktober 2008.Tabungan iB Hasanah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip syariah.

Ketentuan tersebut merujuk pada firman Allah Q.S almaidah/5: 1-2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْعَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُشْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلِي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِّيَةَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فُضُلًا مِنْ رَبِّهِمْ
وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا
تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar Allah, dan janganlah melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-Nya, dan binatang-binatang qilaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari karunia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali membenci (mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Alla, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Perintah pada Q.S al-maidah/5: 1-2 menunjukkan betapa al Qur'an sangat menekankan perlunya memenuhi akad dalam segala bentuk dan maknanya dengan pemenuhan sempurna, jika perlu melebihi dari yang seharusnya, serta mengecam mereka yang menyia-nyiakannya. Ini karena rasa aman dan bahagia manusia secara pribadi atau kolektif tidak dapat terpenuhi, kecuali bila mereka memenuhi ikatan-ikatan perjajian yang mereka jalin. Secara tegas al Qur'an dalam kewajiban memenuhi akad hingga setiap muslim diwajibkan memenuhinya, walaupun hal tersebut merugikan. Ini karena,

kalau dibenarkan melepaskan ikatan perjanjian, rasa aman masyarakat akan terusik. Kerugian akibat kewajiban seseorang memenuhi perjanjian terpaksa ditetapkan demi memelihara rasa aman dan ketenangan seluruh anggota masyarakat, dan memang kepentingan umum harus didahulukan atas kepentingan pribadi. (Shihab, 2002, hlm. 10) Firman-Nya: *Dan tolong menolonglah kamu dalam kebajikan dan ketakwaan jangan tolong menolong dalam dosa dan pelanggaran* merupakan prinsip dasar dalam menjalin kerjasama dengan siapa pun selama tujuannya adalah kebajikan. (Shihab, 2002, hlm. 17)

Dari kedua ayat tersebut Allah menyebutkan penuhilah akad-akad dan tolong menolonglah dalam kebajikan dan dalam bermuamalah.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam sebuah skripsi yang berjudul **Pengaruh Faktor Psikologis Konsumen Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti penulis adalah:

1. Apakah faktor psikologis konsumen memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

2. Dimensi manakah yang paling dominan memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui faktor psikologis konsumen yang memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dimensi-paling dominan memengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil yang diharapkan dalam penelitian ini Secara teoritis, diharapkan penelitian ini berguna untuk:

- a. Secara khusus menambah wawasan dan pengetahuan penulis dan secara umumnya para pembaca, mengenai pengaruh faktor psikologis konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
- b. Sebagai tambahan informasi bagi para pembaca untuk menambah referensi bagi penelitian khususnya mengenai faktor psikologis

konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. Sebagai sumbangan pemikiran untuk memperkaya dan memperbanyak khazanah literatur ilmu pengetahuan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta perpustakaan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berbentuk karya tulis ilmiah.

2. Secara praktis, penelitian diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi bank syariah pada umumnya dan khususnya BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Berguna untuk memahami istilah-istilah yang penulis gunakan dalam judul agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran ganda dan yang berbeda, dan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas. Maka penulis mengemukakan definisi operasional sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang untuk mengubah sesuatu yang lain. (tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, 1994, hlm. 216) Jadi yang dimaksud

pengaruh disini adalah bagaimana faktor psikologis konsumen dapat berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

2. Faktor psikologis merupakan pilihan atau keputusan pembelian konsumen yang dipengaruhi oleh unsur motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan dan sikap. (Kotler & Armstrong, 2004, hlm. 215).
3. Keputusan adalah pemilihan yang didasarkan kriteria tertentu atas dua atau lebih alternatif yang mungkin. (George R. Terry, 2013). Jadi keputusan disini adalah pemilihan nasabah menggunakan produk tabungan iB Hasanah.
4. Nasabah merupakan orang yang berhubungan atau yang menjadi pelanggan dalam hal keuangan. (Poerwadaminta, 2010, hlm. 795)
Adapun nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk Tabungan iB Hasanah pada BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.
5. Tabungan iB Hasanah adalah suatu produk pendanaan yang mana menggunakan akad wadiah dan mudharabah. Adapun Tabungan iB Hasanah yang dimaksud ialah dengan akad wadiah.

F. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama, berdasarkan penelaahan penulis terhadap penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan yang diteliti penulis. Diantaranya adalah:

Halidah (2015) UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang berjudul —Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Pada BNI Syariah Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari bauran promosi (X) sebagai variabel dependen terhadap keputusan nasabah (Y). Persamaan penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama menggunakan variabel keputusan nasabah dan tempat penelitian pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun perbedaannya terletak pada variabel dependennya.

Zuraida Ratna Suri (2016) UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang berjudul —Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Keputusan Nasabah Dalam memilih Produk Tabungan iB Hasanah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari faktor internal dan eksternal (X) sebagai variabel dependen terhadap keputusan nasabah (Y). Persamaan penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama menggunakan variabel keputusan nasabah, serta produknya dan tempat penelitian pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Adapun perbedaannya terletak pada variabel dependennya.

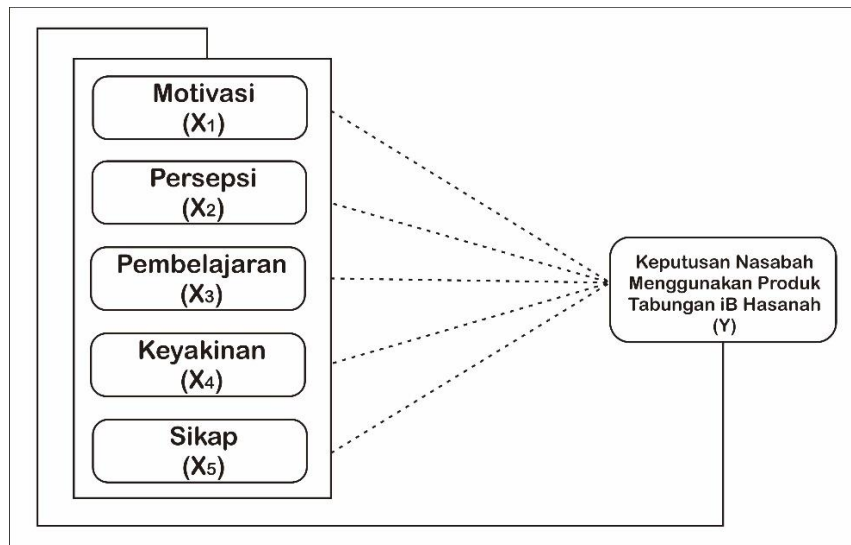
Nur Laili Rahmah (2018) UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang berjudul —Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Syariah Banjarmasin dalam Menggunakan Akad Mudarahl. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh parsial dan simultan dari pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan bagi hasil (X) sebagai variabel dependen terhadap keputusan nasabah (Y).

Persamaan penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama menggunakan variabel keputusan nasabah dan tempat penelitian. Adapun perbedaannya terletak pada variabel dependennya.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir adalah model konseptual bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan. Dalam kerangka pemikiran penulis menggambarkan hubungan antara dua variabel X dengan variabel Y, yaitu hubungan variabel faktor psikologis konsumen (motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap) terhadap keputusan nasabah.

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh faktor psikologis konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Dalam penelitian ini akan diketahui apakah faktor Motivasi (X_1), Persepsi(X_2), Pembelajaran(X_3), Keyakinan(X_4), Sikap(X_5) berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah (Y)



Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran

Ket :

- > : garis yang berpengaruh secara simultan (uji f) faktor psikologis konsumen (motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap) terhadap keputusan nasabah
- > : garis yang berpengaruh secara parsial (uji t) faktor psikologis konsumen (motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap) terhadap keputusan nasabah

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah anggapan atau dugaan sementara yang kemungkinan benar atau juga salah. (Amin, 2015, hlm. 297) Hipotesis akan diterima apabila fakta-fakta membenarkan dan akan ditolak jika ternyata salah. Oleh karena itu penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis Simultan

Ho = tidak ada pengaruh faktor psikologis konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha = ada pengaruh faktor psikologis konsumen terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

2. Hipotesis Parsial

a. Ho = tidak ada pengaruh motivasi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha = ada pengaruh motivasi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

b. Ho = tidak ada pengaruh persepsi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ha = ada pengaruh pengaruh persepsi terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

c. H_0 = tidak ada pengaruh pembelajaran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = ada pengaruh pembelajaran terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

d. H_0 = tidak ada pengaruh keyakinan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = ada pengaruh pengaruh keyakinan terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

e. H_0 = tidak ada pengaruh sikap terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

H_a = ada pengaruh sikap terhadap keputusan nasabah menggunakan produk Tabungan iB Hasanah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

I. Sistematika Penulisan

Adapun penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan, merupakan uraian masalah terkait dengan penelitian, alasan pemilihan judul dan gambaran masalah yang diteliti.

Permasalahan yang sudah diuraikan dirumuskan dalam rumusan masalah. Kemudian disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diharapkan. Kegunaan dari penelitian agar hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan. Definisi operasional berguna untuk memahami istilah-istilah yang penulis gunakan dalam judul agar tidak terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan penafsiran ganda dan yang berbeda, dan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka sebagai rujukan dari aspek lain yang memiliki persamaan dan perbedaan dari penelitian yang dilakukan. Kerangka berfikir, Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara. Sistematika penulisan yaitu susunan skripsi yang berurutan secara keseluruhan.

Bab kedua merupakan landasan teori, yang menjadi acuan untuk menganalisis data yang diperoleh, melalui teori-teori yang mendukung dan relevan baik dari buku maupun literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab ketiga merupakan metodologi penelitian, yang terdiri dari jenis, sifat dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, desain pengukuran, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab keempat merupakan analisis data dan laporan penelitian, yaitu menganalisis penelitian yang dilakukan terhadap teoritis yang telah disusun.

Bab kelima merupakan penutup, yaitu kesimpulan seluruh isi penelitian dan saran yang merupakan bagian terakhir dalam penelitian ini yang memuat

tentang hal –hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian secara singkat, padat dan jelas.

