

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian saat ini tidak dipungkiri bahwa persaingan antara perusahaan semakin kuat. Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadikan daya saing yang tinggi dan unggul dalam dunia bisnis ekonomi. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak terkecuali dengan perusahaan jasa asuransi. Semakin maraknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat persaingan sangat ketat untuk membuat eksistensinya di dunia perasuransian. Selain itu tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun.

Asuransi konvensional maupun asuransi syariah merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang penghimpunan dan penyaluran dana. Asuransi tersebut memberikan perlindungan terhadap nasabah kemungkinan timbulnya kerugian atau musibah suatu peristiwa yang tidak disangka akan datangnya musibah tersebut. Adapun yang menjadi perbedaan pokok antara asuransi syariah dengan asuransi konvensional adalah para peserta yang bertanggung jawab diantara mereka sendiri. (Sudarsono, 2003, hal. 114)

Falsafah yang mendasari asuransi syariah adalah bahwa umat

manusia merupakan keluarga besar kemanusiaan, agar kehidupan bersama dapat terselenggara, sesama umat manusia harus saling tolong-menolong, saling bertanggung jawab, dan saling menanggung antara yang satu dengan yang lain. Ini merupakan sikap kita terhadap kemajuan Bangsa dikarenakan jika masyarakat dalam suatu Negara makmur maka majulah sebuah Negara itu. Tujuan didirikannya asuransi syariah adalah untuk menumbuhkan kemampuan masyarakat di bidang kemaslahatan bersama. Hal ini berarti bahwa industri asuransi syariah yang selama ini ada bukan milik umat Islam saja melainkan milik bersama, tidak membedakan antara agama, suku, ras dan golongan dan mengacu kepada prinsip kebhinekaan. Ketika Islam diyakini sebagai agama dan sekaligus suatu sistem maka Allah swt. menyuruh kepada seluruh umat-Nya untuk mengerjakan perintahnya (Janwari, Asuransi Syariah, 2005, hal. 8).

Menurut Khorshid (2004) tentang prinsip fundamental asuransi yang sesuai dengan syariat Islam yaitu *Islam has laid down some universal fundamental right for humanity as a whole, which act in the same way as insurance cover such rights and obligations are to be observed an respected in all circumstances. to achieve these rights, and obligations are to provides not only legal safeguards but also a moral system. thus, whatever leads to the welfare of the individual or society is morally bad. islam attaches great importance to the love of god and to the love of man but warns against to much familiarity.*(Khorshid, 2004)

Maksud dari kutipan di atas bahwa Islam telah meletakkan

beberapa hak fundamental universal untuk kemanusiaan secara keseluruhan, yang bertindak dengan cara yang sama seperti asuransi mencakup hak-hak dan kewajiban-kewajiban seperti itu yang harus diperhatikan dan dihormati dalam segala keadaan. Untuk mencapai hak-hak ini, dan kewajiban adalah untuk menyediakan tidak hanya perlindungan hukum tetapi juga sistem moral. Dengan demikian, apa pun yang mengarah pada kesejahteraan individu atau masyarakat secara moral buruk. Islam sangat mementingkan cinta tuhan dan cinta manusia tetapi menginginkan banyak keakraban.

Sebagaimana perintah Allah swt. dalam Q.S. Quraisy Ayat 4

الذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ هِ ۙ وَأَمَّنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ ۙ

*Artinya: "yang telah memberi makanan kepada mereka untuk menghilangkan lapar dan mengamankan mereka dari rasa ketakutan".(Q.S. Quraisy Ayat 4)*

Pada saat ini perekonomian Indonesia semakin berkembang, khususnya lembaga keuangan syariah banyak diminati masyarakat, dan karena minat masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan non syariah (seperti asuransi syariah atau usaha mikro lainnya). Bisnis asuransi bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat dalam bentuk pembayaran premi untuk jasa keuangan, dan perusahaan asuransi memberikan pengembalian kepada tertanggung atas kondisi sebelum kerugian terjadi. Dikombinasikan dengan fungsi perusahaan asuransi sebagai pengumpul dana masyarakat, pemerintah perlu berperan

untuk memastikan perusahaan asuransi dapat menepati janjinya kepada tertanggung (nasabah). Peran pemerintah tercermin dari perannya sebagai regulator industri asuransi. (Ganie, 2011 hlm.9).

Loyalitas secara harfiah diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Inti loyalitas nasabah adalah komitmen mendalam nasabah untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali oproduk atau jasa terpilih secara konsisten di waktu yang akan datang meskipun pengaruh situasi memiliki potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Loyalitas nasabah merupakan kecenderungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan di atas alternatif tawaran organisasi pesaing.

Loyalitas adalah keputusan nasabah untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'* memiliki beberapa makna, antara lain mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas nasabah dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui

penerapan nilai-nilai Islam. Inti loyalitas nasabah adalah komitmen mendalam pelanggan atau nasabah untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa terpilih secara konsisten di waktu yang akan datang, meskipun pengaruh situasi memiliki potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Seseorang melakukan sesuatu tergantung pada motivasi yang mencetuskannya. Cetus tersebut tergantung pada sikap dan tabiat manusia. Sikap dan tabiat manusia dipengaruhi oleh sistem nilai yang dianutnya atau diyakininya dan dijadikan sebagai pandangan hidupnya. Hal demikian sangat berkesesuaian bila dikaitkan dengan ajaran Islam, yang mengajarkan bahwa nilai setiap pekerjaan seseorang itu sangat ditentukan oleh niat atau motif dari orang tersebut dalam melaksanakan perbuatannya.

Selama ini loyalitas dari nasabah PT Asuransi umum Bumida 1967 Unit Syariah memiliki komitmen terhadap perusahaan terlihat sesuai dengan hasil observasi awal bahwa mereka tidak pindah ke perusahaan asuransi lain karena sudah merasa yakin dan merasakan manfaat yang diberikan oleh pihak asuransi bumida, nasabah juga sudah tentu mengetahui tentang bagaimana sistem pada bumida dari premi sampai manfaat yang didapatkan.

Premi merupakan salah satu komponen penting dalam asuransi, karena merupakan kewajiban utama yang harus dilakukan tertanggung kepada penanggung dalam suatu hubungan hukum asuransi, penanggung menerima pengalihan risiko tertanggung, dan tertanggung membayar

premi asuransi sebagai imbalannya. Jika premi tidak dibayar, Anda dapat membatalkan asuransi atau setidaknya tidak membayar premi. Premi harus dibayar di muka oleh tertanggung, karena tertanggung adalah pemangku kepentingan.(Abdul Kadir Muhamamad 2015, hlm.103). Membayar premi tepat waktu merupakan kewajiban terpenting dari tertanggung. Jika terlambat membayar premi, ini akan mempengaruhi status keanggotaan. Perusahaan asuransi akan menangguhkan sementara keanggotaan sampai orang itu membayar premi atau kontribusi yang disepakati, sebelum memilih asuransi pastikan dulu kita mengikutinya menggunakan uang tidak terpakai, dalam artian itu uang yang tidak digunakan dalam kebutuhan sehari-hari, karena apa yang kita bayarkan itu akan berpengaruh kepada pendapatan premi untuk perusahaan asuransinya. Menurut Treutart (1980) *The traditional Family with a breadwinner-husband and a homemaker-wife who live with their biological children is certainly an anomaly in America Today.*

Setiap perusahaan asuransi mengharapkan dapat mencapai tujuan dan meraih sukses. Kesuksesan tersebut bisa dari premi asuransi yang terjangkau dan mempunyai kualitas yang baik. Dalam asuransi mengenal istilah premi, atau bisa disebut dengan uang kontribusi.

Kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan dengan sebaik mungkin, agar nasabah tidak menjadi kecewa. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya

kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan suatu perusahaan memuaskan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan. Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta penempatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Manfaat kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat keunggulan suatu produk, jasa yang melalui beberapa indikator bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, dan jaminan. Suatu lembaga atau organisasi yang baik jika mempunyai pelayanan service yang baik kepada para nasabahnya sehingga mampu meningkatkan daya minat nasabah dalam memilih atau menggunakan suatu produk atau jasa tersebut. Pelayanan dari seorang pelayan sangat berpengaruh dengan kepuasan nasabah yang ingin dilayani dengan baik, sehingga nasabah akan berfikir positif akan kembali ke perusahaan asuransi jiwa syariah tersebut.

Hal inilah yang mendasari peneliti menggunakan premi dan kualitas layanan untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah terhadap perusahaan karena ketika

nasabah mengetahui tentang premi yang dibayarkan akan menjadi sebuah tolak ukur kemampuan nasabah dalam berasuransi selaras dengan kualitas layanan dimana ketika layanan yang diberikan oleh Bumida sesuai dengan keinginan nasabah maka komitmen nasabah dengan perusahaan akan semakin kuat.

Berdasarkan riset pendahuluan yang peneliti lakukan pada beberapa nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin dan mereka banyak berkomentar mengenai biaya premi dan pelayanan dari perusahaan tersebut yang cenderung berbeda-beda sehingga timbul keunikan tersendiri pada persepsi masyarakat yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada hal tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah premi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida Unit Syariah 1967 Banjarmasin?
2. Apakah premi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida Unit Syariah 1967 Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui pengaruh premi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum



Bumida Unit Syariah 1967 Banjarmasin

2. Mengetahui pengaruh premi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida Unit Syariah 1967 Banjarmasin

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Ilmu Pengetahuan

Untuk menambah wawasan bagi yang membaca dan sebagai pembelajaran yang akan mendatang.

2. Masyarakat

Yaitu berguna untuk memberikan informasi dan pemahaman dalam premi apa saja yang dibayarkan nantinya, agar bisa faham mengenai premi sebelum berasuransi.

3. Bagi Penulis

Berguna untuk menambah pengetahuan khususnya tentang premi asuransi dan mendapatkan pengalaman dalam penelitian yang sebelumnya penulis belum pernah melakukannya sehingga akan jadi pengalaman penting untuk penelitian yang akan datang.

#### **E. Definisi Operasioanal/Batasan Ilmiah**

Definisi operasional ini digunakan untuk memberikan pengertian pada judul penelitian ini agar tidak terjadi kesalah pahaman pada penulisan:

1. Premi merupakan suatu bentuk kerja sama mutual dimana tiap-tiap

peserta memberikan kontribusi dana kepada suatu perusahaan dan peserta tersebut berhak memperoleh kompensasi atas kontribusinya, berdasarkan besarnya kontribusi yang dibayarkan. (Sula, 2004, hal. 246)

Premi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah besaran premi yang dibayar oleh nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin.

2. Kualitas jasa/pelayanan yaitu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan nasabah. (Saptari, 2017, hal. 19)

Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana cara perusahaan dalam memberikan pelayanan serta mengayomi nasabah yang sesuai dengan syariat Islam yang berlandaskan Al Qur'an dan Hadits.

3. Loyalitas adalah manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, men-support, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan emotional attachmen. (Hurriyati, 2010, hal. 129)

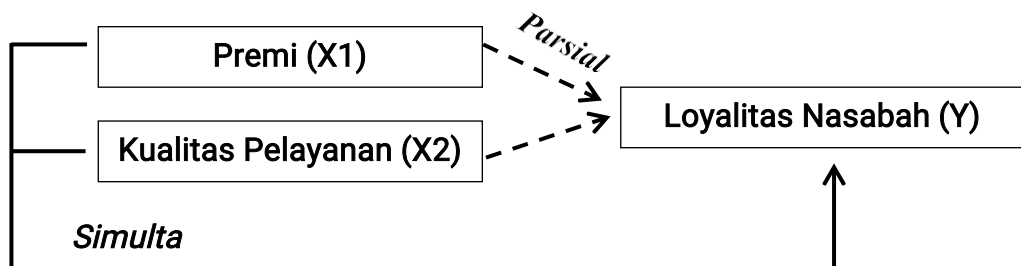
Loyalitas menurut Griffin (2002:4), (Dalam Hurriyati, 2010, hal. 128) menyatakan bahwa *"loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit"*.

Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk

kesetiaan dan konsistensi nasabah terhadap perusahaan pada beberapa faktor yang menjadi penilaian nasabah dalam menentukan loyalitasnya.

## F. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka pemikiran ini peneliti menggambarkan pengaruh secara sistematis antara variabel dependen X dan variabel independen Y. Penelitian ini tentang pengaruh dari premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin dengan melihat dari hasil riset pendahuluan yang dilakukan selama satu minggu/bulan. Bentuk kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

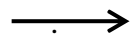
(Sumber: data primer, diolah 2022)

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa peneliti akan melakukan penelitian tentang pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

Keterangan:

-----> = Pengaruh premi dan kualitas pelayanan

terhadap PT Asuransi Umum Bumida 1967  
Unit Syariah Banjarmasin secara parsial.



= Pengaruh premi dan kualitas pelayanan  
terhadap PT Asuransi Umum Bumida 1967  
Unit Syariah Banjarmasin secara parsial  
secara simultan.

### **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah diartikan sebagai jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Kebenaran itu harus dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis ini akan diuji oleh penulis sendiri sehingga akan dapat diterima atau ditolak. Dugaan penulis terhadap penelitian ini adalah adanya dampak premi (X1) dan kualitas pelayanan (X2), terhadap loyalitas nasabah (Y). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara X1 dan X2 terhadap Y, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda, jika didasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### **Hipotesis I**

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin

#### Hipotesis II

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin

Ha : Terdapat pengaruh secara simultan antara premi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Asuransi Umum Bumida 1967 Unit Syariah Banjarmasin

#### H. Penelitian Terdahulu

Berikut ini ada beberapa penelitian dan Jurnal yang masih berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, yaitu:

1. Evilya Dias Hapsari, 2018. Skripsi "Pengaruh Tarif Premi dan Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Loyalitas Nasabah Asuransi Syariah di Kabupaten Tulungagung".

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel premi berpengaruh sebesar 4.553 terhadap loyalitas nasabah asuransi syariah di Kabupaten Tulungagung. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 3.552. Hal ini menunjukkan bahwa premi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas loyalitas nasabah asuransi

syariah di Kabupaten Tulungagung sebesar 27.040 atau 45,8 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti oleh peneliti. Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian terdahulu ini adalah dari pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*. Sedangkan penulis dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan rumus Slovin. Persamaannya adalah menggunakan metode analisis regresi berganda dan variabelnya dijadikan bahan penelitian untuk di bahas.

2. Aris Risdiana, 2016. Skripsi “ Pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah asuransi jiwa bersama (AJB) bumiputera 1912 syariah kantor cabang purwokerto”.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris baik simultan maupun parsial pengaruh premi asuransi dan kualitas pelayanan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syari’ah kantor cabang Purwokerto. Asuransi tidak hanya premi yang terjangkau, tetapi kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan minat menjadi nasabah asuransi tersebut Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, dilengkapi dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek penelitian yakni nasabah

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto. Obyek penelitian ini dipengaruhi oleh premi asuransi dan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu Probability Sampling dengan teknik Simple Random Sampling yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis deskriptif variabel, uji asumsi prasyarat, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji f dan uji koefisien determinasi). Hasil penelitian yang diolah dengan program SPSS Versi 21.0 for Windows menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,896 artinya 89,6% minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto dipengaruhi oleh variabel premi asuransi dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh variabel lain seperti faktor emosional atau faktor internal seperti: keagamaan, bagi hasil dan faktor sosial atau faktor eksternal seperti: reputasi, promosi, pemasaran, dan citra lembaga. Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya premi asuransi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat menjadi nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto. Hasil uji

parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai signifikansi premi asuransi  $0,000 < 0,05$  artinya premi asuransi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto. Sedangkan nilai signifikansi kualitas pelayanan  $0,042 < 0,05$  artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat menjadi nasabah di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 syariah kantor cabang Purwokerto..(Risdiana, 2016).

3. Silviyanti, 2019. Skripsi "Pengaruh Premi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan seberapa pengaruh premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu dalam memilih asuransi syariah (studi kasus di PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu). Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa kuesioner disebar 88 orang responden .dapat diambil kesimpulan bahwa variabel premi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah teknik analisis data regresi menggunakan program SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa premi berpengaruh signifikan terhadap



kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,004 < 0,05$  .kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien determinasi adjust square sebesar 0,591 yang menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel premi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 59,1% . sedangkan sisanya 40,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan di variabel ini.

#### **I. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan Skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah berupa pendahuluan, diawali dengan membuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dalam latar belakang masalah yang akan diteliti dengan dirumuskannya dengan rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah maka akan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, sehingga di dapatkan pemahaman objek yang diinginkan oleh peneliti. Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti membuat kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II adalah berupa landasan teori yang menjelaskan tentang

pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung secara relevan. Baik itu berasal dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, juga bisa dari sumber informasi dari penelitian lainnya.

Bab III adalah berupa metode penelitian, dimana bab ini berisikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan secara operasional yaitu terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV berisi tentang laporan hasil penelitian, memuat hasil dan pembahasan yaitu berisi tentang latar belakang objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta analisis terhadap data-data yang disajikan dengan menggabungkan antara teori sebagai tinjauan pustaka dan data-data dari hasil penelitian yang telah didapatkan.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi simpulan hasil penelitian yang dilakukan serta saran-saran dari penulis kepada berbagai pihak termasuk kepada peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.