

# BAB I

## PENDAHULUAN

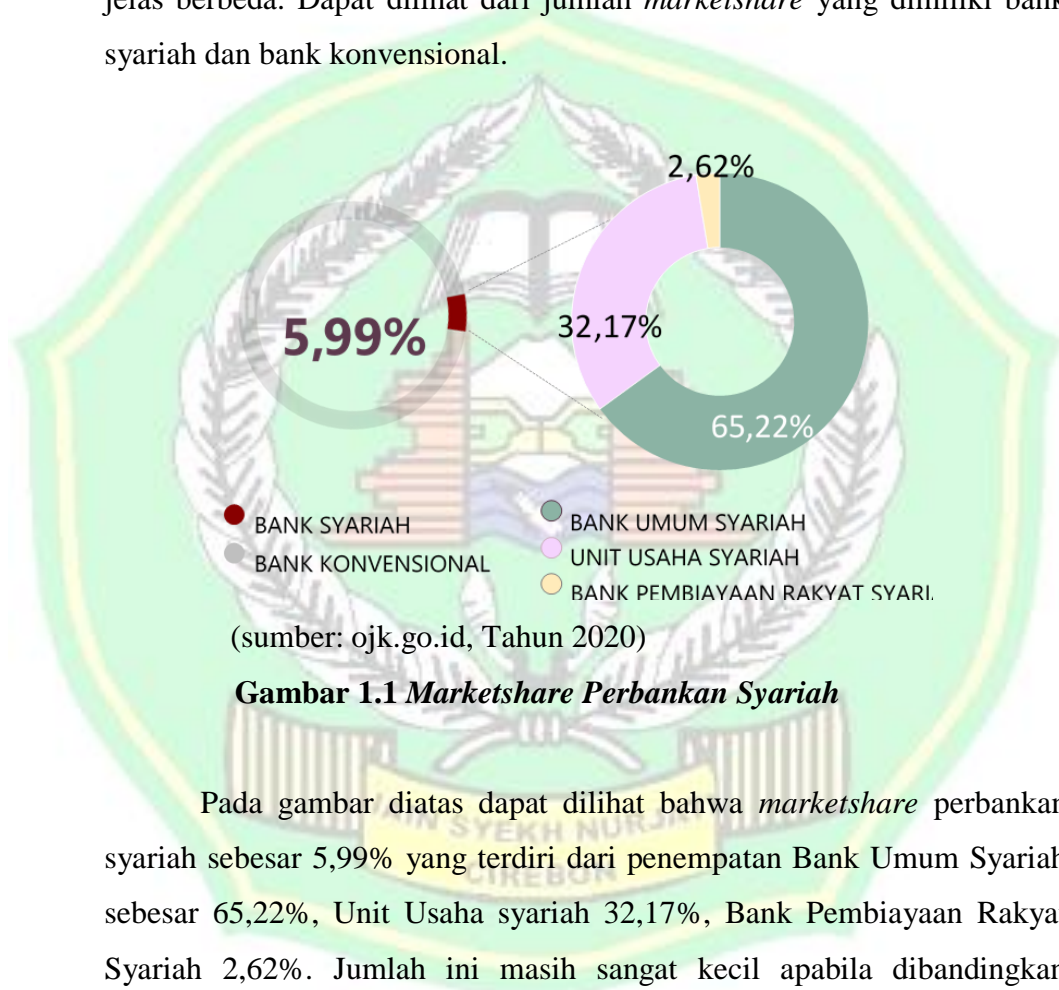
### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekonomi suatu negara sangat dipengaruhi oleh peranan perbankan yang ada di negara tersebut. Peran perbankan merupakan tolak ukur kemajuan negara. Semakin baik perbankan suatu negara, maka semakin baik pula kondisi perekonomian suatu negara. Perbankan berperan dalam mempermudah proses pengalihan dana dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan dana. Untuk melakukan proses tersebut, perbankan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat. Peran tersebut membuat perbankan disebut sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*) (Mawaddah, 2015).

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang bervariasi sesuai dengan pertumbuhan ekonomi nasional. Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang yang dikeluarkan pemerintah, maupun kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh otoritas perbankan. Salah satu UU yang melandasi awal perkembangan Perbankan Syariah adalah Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 juli 2008. Dengan undang-undang tersebut, maka perkembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang cukup kuat, sehingga mendorong pertumbuhan industri ini lebih cepat (Apriyanti, 2017).

Indonesia sendiri merupakan Negara yang mayoritas penduduknya merupakan muslim. Hal ini seharusnya akan membuat perkembangan bank syariah di Indonesia lebih maju lagi, karena prinsip bank syariah sendiri mengikuti prinsip Islam dimana mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam. Namun sayangnya hal ini tidak berjalan lurus sebanding dengan kenyataan yang ada saat ini.

Masyarakat khususnya yang beragama muslim masih belum mengakui keberadaan bank syariah sebagai alternatif untuk melakukan aktivitas menabung maupun peminjaman. Hal ini juga berlaku di lingkungan sekitar peneliti, dimana masih banyak yang beranggapan bahwa bank syariah dan konvensional itu tidak jauh berbeda. Mereka beranggapan bahwa bank syariah hanya mengganti istilah bunga menjadi margin dimana keduanya merupakan hal yang sama, padahal keduanya jelas berbeda. Dapat dilihat dari jumlah *marketshare* yang dimiliki bank syariah dan bank konvensional.



(sumber: ojk.go.id, Tahun 2020)

**Gambar 1.1 Marketshare Perbankan Syariah**

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa *marketshare* perbankan syariah sebesar 5,99% yang terdiri dari penempatan Bank Umum Syariah sebesar 65,22%, Unit Usaha syariah 32,17%, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah 2,62%. Jumlah ini masih sangat kecil apabila dibandingkan dengan *marketshare* bank konvensional yang sebesar 94,01%. Fakta tersebut membuktikan bahwa masyarakat Indonesia masih lebih memilih bank konvensional disbanding bank syariah. Hal ini sangat memprihatinkan jika dilihat mayoritas masyarakat Indonesia sendiri yang seorang muslim, tapi masih lebih pro memilih bank konvensional (OJK, 2020).

Tentu saja hal itu merupakan tantangan tersendiri bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Secara umum tantangan berat yang harus dipecahkan adalah bagaimana menjadikan industri keuangan syariah yang mapan, yakni perbankan syariah yang profesional, sehat, dan terpercaya. Apabila diklasifikasikan tantangan tersebut ada yang berasal dari dalam (internal) dan ada yang dari luar (eksternal). Usaha perbankan merupakan industri yang menjual kepercayaan. Berbagai tantangan internal perlu dipecahkan, sehingga masyarakat lebih percaya dan mau aktif berpartisipasi (Jafar, 2016).

Untuk menghadapi berbagai tantangan baik internal maupun eksternal tersebut tentu saja bank syariah harus meningkatkan kinerja karyawannya. Dengan memiliki sumber daya manusia yang baik sehingga dapat memperbaiki maupun menghadapi tantangan yang akan muncul kedepannya. Kinerja karyawan sendiri dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Menurut Gibson menjelaskan ada 3 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu (Akbar, Analisa faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan, 2018): Faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang. Faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja. Faktor organisasi. Dari kedua pendapat para ahli di dalamnya termasuk sikap serta poin psikologis dimana terdapat sikap dan kepribadian yang merupakan definisi dari etika.

Menurut siagian (Akbar, Analisa faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan, 2018) faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja dan komunikasi. Sedangkan menurut Mangkunegara kinerja dipengaruhi oleh (Winoto, 2017): Kualitas kerja, Kuantitas kerja, Pelaksanaan tugas, Tanggung jawab.

Dimana budaya organisasi dalam siagian merupakan kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh perusahaan. Serta

tanggung jawab dalam mangkunegara merupakan ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan, kesediaan menjaga nama baik perusahaan, kesediaan untuk patuh dan menjalankan tugas, inisiatif, dan kepedulian terhadap tugas. Pelayanan termasuk kedalam peraturan yang harus diatati oleh karyawan. Jadi pelayanan termasuk kedalam faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan menurut siagian dalam poin budaya organisasi dan mangkunegara dalam poin tanggung jawab.

Bank Syariah Indonesia sendiri menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi etika para karyawannya saat bekerja seperti menjunjung tinggi rasa kemanusiaan, berperilaku terpuji, dan mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi dengan saling membantu satu sama lain agar mendapatkan hasil yang maksimal. Contohnya dengan saling membantu meningkatkan jumlah pendanaan yang dilakukan oleh semua karyawan tanpa tekecuali.

Namun tentu saja dalam praktik langsungnya, hal ini masih memiliki beberapa kekurangan. Seperti contohnya pada beberapa tahun yang lalu sebelum Bank Syariah Mandiri berubah menjadi BSI pernah terjadi kasus pelanggaran etika yang dilakukan beberapa oknum berupa kasus kredit fiktif pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor yang mengakibatkan turunnya tingkat kepercayaan masyarakat dimana hal ini berpengaruh terhadap kinerja baik karyawan maupun perusahaan (Fahmi, Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Dengan Komitmen Organisas Sebagai Variabel Intervening, 2020). Sedangkan saat ini di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug khususnya, telah menerapkan etika kerja islam yang baik. Contohnya para karyawan selalu bekerja tepat waktu dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan aturan perusahaan. Hal ini berpengaruh terhadap nilai kinerja karyawan, dapat dilihat dari nilai kinerja setiap karyawan pada tahun lalu dengan bobot nilai dapat dikatakan baik.

Penelitian yang meneliti tentang pengaruh penerapan etika terhadap kinerja karyawan telah dilakukan sebelumnya, yaitu penelitian oleh Khairul Rizal (2018) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman

Keagamaan, Etos Kerja Islam, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Dan Pendidikan Terhadap Profesionalitas Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Asuransi Syariah Di Kota Samarinda”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan variabel etos kerja Islam tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profesionalitas kinerja karyawan (Rizal, 2018).

Sedangkan penelitian oleh Oom Komariyah dan Rizki Pawzi Sukart 2020 dengan judul “Peran Etika Kerja Dan Motivasi Kerja Islam Bagi Kinerja Karyawan Pt. SUN Life Financial Syariah Cabang Tangerang”. Hasil penelitian tersebut etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang (Sukart, 66).

Bank Syariah Indonesia juga memprioritaskan layanan, baik layanan yang dilakukan oleh karyawan maupun layanan digital. Dari segi layanan digital bank syariah mandiri juga terus mengembangkan sistem layanan digital miliknya yaitu BSI Mobile Banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan dimana saja dan kapan saja. Sedangkan dari segi pelayanan oleh para karyawan, Bank Syariah Indonesia selalu memberikan pelayanan kepada nasabah dengan senyum, sapa, salam dan melayani dengan ramah, sopan, dan pakaian yang rapih serta melayani nasabah dengan tanggap dan cepat. Akan tetapi di lapangan masih terdapat beberapa nasabah yang komplek terhadap pelayanan yang diberikan, tentu saja hal ini juga dapat menjadi pelajaran kedepannya bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug sendiri.

Penelitian yang meneliti tentang pengaruh pelayanan terhadap kinerja karyawan telah dilakukan sebelumnya, yaitu penelitian Andi dkk 2020 yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Sulawesi Utara, Tengah Dan Gorontalo”. Hasil penelitian tersebut variabel pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Andi Rizma Ridhasyah, 2020). Sedangkan penelitian oleh Anna Thesya Saimona (Saimona, 2018), yang berjudul “Etika Kerja Dan Kualitas Layanan Islam Terhadap Kinerja Perbankan

Pada PT Bank Syariah Mandiri Prov Lampung” menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kinerja perbankan syariah mandiridi Provinsi Lampung.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang dan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan diatas terdapat perbedaan terkait faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug”**. Sehingga penelitian ini akan mengarah pada usaha menemukan fakta mengenai seberapa besar pengaruh dari dimensi etika kerja islam dan pelayanan prima terhadap kinerja karyawan di perbankan syariah.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat teridentifikasi sebagai berikut:

1. Apakah Penerapan Etika Kerja Islam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug?
2. Apakah Penerapan Pelayanan Prima Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug?
3. Apakah Penerapan Etika Kerja Islam Dan Pelayanan Prima Bersama-Sama Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug?

## **C. Pembatasan Masalah**

Untuk memudahkan penelitian bagi peneliti perlu adanya pembatasan masalah, pembatasan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug.
2. Penelitian ini berfokus pada karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug.

#### **D. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug?
2. Bagaimana Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug?
3. Bagaimana Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug.
  - b. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug.
  - c. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengaruh Penerapan Etika Kerja Islam Dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Ilmiah.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu perbankan dan perkembangan bank syariah di Indonesia.

- b. Manfaat Praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam suatu pengetahuan praktis, tentang meningkatkan perkembangan bank syariah di Indonesia.

c. Manfaat Akademis

Sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya program studi Perbankan Syariah di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, sebagai sumbangan pikiran bagi pengembangan studi pengetahuan dan teknologi.

**F. Penelitian Terdahulu**

Setelah melakukan penelitian dari berbagai sumber, akhirnya penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi pembanding dan acuan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan penulis tidak sama atau menghindari anggapan adanya tindak plagiarisme. Berikut adalah penelitian terdahulu diantaranya:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Khairul Rizal (2018) (Rizal, 2018)“Pengaruh Pemahaman Keagamaan, Etos Kerja Islam, Kedisiplinan, Tanggung Jawab, Dan Pendidikan Terhadap Profesionalitas Kinerja Karyawan Pada Perusahaan	Variabel etos kerja Islam tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profesionalitas kinerja karyawan.	Untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kinerja.	Peneliti tidak menggunakan variabel pemahan keagamaan, kedisiplinan, tanggung jawab dan pendidikan.



	Asuransi Syariah Di Kota Samarinda”			
2.	Oom Komariyah dan Rizki Pawzi Sukart 2020 (Sukart, 66): “Peran Etika Kerja Dan Motivasi Kerja Islam Bagi Kinerja Karyawan Pt. SUN Life Financial Syariah Cabang Tangerang”.	Etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sun Life Financial Syariah Cabang Tangerang.	Untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kinerja.	Peneliti tidak menggunakan variabel motivasi kerja Islami.
3.	Anna Thesya Saimona (Saimona, 2018): “Etika Kerja Dan Kualitas Layanan Islam Terhadap Kinerja Perbankan Pada PT Bank Syariah Mandiri	Etika kerja Islam memiliki pengaruh positif terhadap kinerja Perbankan Syariah Mandiri Provinsi Lampung.	Untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kinerja perbankan.	Peneliti tidak menggunakan variabel kinerja karyawan bukan kinerja perbankannya.

	Provinsi Lampung”.			
4.	Andi dkk 2020 (Andi Rizma Ridhasyah, 2020) Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah Sulawesi Utara, Tengah Dan Gorontalo”.	Variabel pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan dua variabel sedang kan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif.

### G. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena lebih mengarahkan masalah menjadi suatu hubungan kausalitas sehingga hubungan antara variabel dapat dijelaskan. Sedangkan metode yang digunakan adalah metode survei dengan membagikan kuesioner kepada karyawan BSI KCP Cirebon-Ciledug.

#### 1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (Sugiyono, 2008), populasi adalah generalisasi diri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu. Tujuan diketahuinya populasi adalah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota

populasi dan membatasi daerah generalisasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug.

## 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (Sugiyono, 2008, p. 116), adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan perwakilan dari keseluruhan populasi, artinya apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara keseluruhan yang ada dalam populasi itu. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon-Ciledug.

## 3. Uji Instrumen Penelitian

### a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur. Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas adalah daftar pertanyaan yang telah diisi oleh responden dan akan diuji hasilnya guna menunjukkan valid tidaknya suatu data. Bila valid, ketetapan pengukuran data tersebut akan semakin tepat dari alat ukur tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila  $r$  hitung (Corrected Item Total Correlation)  $>$   $r$  tabel dan kuesioner dikatakan tidak valid apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  table (Yusup, 2018).

### b. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur reliabilitas ini adalah dengan rumus koefisien alpha (Yusup, 2018, p. 19).

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dari penelitian ini yaitu dengan menganalisa langsung data yang telah diperoleh, yaitu dengan menggunakan:

##### a. Uji Normalitas

Uji asumsi normatif dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain: dengan kertas peluang normal, uji chi-kuadrat, uji liliefors, dan teknik kolmogorov-smirnov, dan SPSS 14 for windows.

##### b. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi dipergunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks (Margaretha G. Mona, 2015).

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mendapatkan hubungan sistematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel terikat dan variabel bebas. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 3 variabel yaitu: variabel X1, X2 dan Y. dari 3 variabel ini maka diperoleh bentuk persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

a = Konstanta (nilai Y apabila X1, X2...Xn = 0)

Y = Kinerja Karyawan

b1 = koefisien regresi linear berganda antar X1 dan Y

b2 = koefisien regresi linear berganda antara X2 dan Y

X1 = Penerapan Etika Kerja Islam

$X_2$  = Penerapan Pelayanan Prima

$e$  = Koefisien error

c. Uji Signifikansi Statistik

Uji hipotesis dalam sebuah penelitian sangatlah penting, hal ini yang menunjukkan apakah penelitian yang dilakukan cukup ilmiah atau tidak. Untuk melakukan uji hipotesis, penelitian harus menentukan sampel, mengukur instrumen, desain, dan mengikuti prosedur yang akan menuntun dalam pencarian data yang diperlukan. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis melalui prosedur analisis yang benar sehingga penelitian dapat melihat validitas dari hipotesis. Analisis dari data yang dikumpulkan tidak menghasilkan hipotesis terbukti dan tidak terbukti, melainkan mendukung atau tidak mendukung hipotesis. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Antara Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Dengan Etika Kerja Islam Dan Pelayanan Prima

$H_a$  : Terdapat Pengaruh Secara Signifikan Antara Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Dengan Etika Kerja Islam Dan Pelayanan Prima.

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**H. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yang masing-masing bab dibagi dalam beberapa sub bab. Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak keluar dari pokok pikiran dan sistematis dalam pembahasan, maka penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I** tentang Pendahuluan, bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian

terdahulu, kerangka pemikiran hipotesis penelitian dan sistematika penelitian.

**BAB II** Kajian Pustaka, bab ini berisikan Landasan Teori yang meliputi teori-teori mengenai konsep atau variabel-variabel yang relevan dalam penelitian, yang digunakan untuk menganalisis masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, serta sebagai kerangka acuan dalam penulisan dalam BAB IV mengenai Hasil Penelitian dan Pembahasan.

**BAB III** tentang Metode Penelitian sebagai gambaran proses penelitian dilapangan, disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang digunakan dalam penelitian meliputi tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Pendekatan dan Jenis Penelitian, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel, Definisi Operasional Variabel, Instrumen Variabel, Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV** tentang Hasil Dan Pembahasan, bab ini akan membahas mengenai gambaran umum lokasi, hasil penelitian dan analisis data.

**BAB V** tentang Penutup, bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari penulis mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.