

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah memasuki babak baru. Pertumbuhan perbankan syariah kini menjadi perbincangan dimedia cetak maupun elektronik karena menunjukkan akselerasi pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat pada beberapa tahun belakangan. Kemajuan perbankan dengan sistem atau basis syariah ini membuat peta persaingan antara para perusahaan penyedia jasa perbankan di Indonesia menjadi lebih ramai. Terbukti dengan banyaknya muncul bank pembiayaan syariah baru ataupun bank-bank konvensional yang kini mulai membentuk unit syariah.

Perkembangan perbankan syariah yang semakin meningkat juga didukung dengan bertambahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim tentang arti pentingnya menjalankan prinsip syariah dalam dunia perbankan. Sejarah berdirinya perbankan syariah dikarenakan dua alasan utama yaitu adanya pandangan bahwa bunga (*interest*) pada bank konvensional hukumnya haram dan dari aspek ekonomi dimana penyerahan resiko usaha terhadap salah satu pihak dinilai melanggar norma keadilan. Hadirnya bank syariah di Indonesia didorong oleh keinginan masyarakat Indonesia (terutama masyarakat Islam) yang berpandangan bahwa bunga bank adalah riba. Sejak tahun 1992, industri perbankan syariah di Indonesia mulai berkembang cukup pesat

sampai dengan saat ini, bahkan diperkirakan akan terus berkembang pesat dimasa yang akan datang.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang dalam aktivitasnya, baik dalam menghimpun dana maupun dalam rangka penyaluran dana memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil serta pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam yang bersumber dari Al-Quran dan Al Hadist (Sigit dan Totok 2007:153). Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan sistem ini ditengah menjamurnya bank-bank konvensional.

Perkembangan bank syariah pun juga sangat pesat dipenjuru daerah negeri, termasuk Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Perkembangan perekonomian masyarakat yang berasal dari sektor tambang timah dan sektor perkebunan serta perdagangan sangat mempengaruhi tumbuhnya industri perbankan di Bangka Belitung. Cabang-cabang dari berbagai Bank-bank besar nasional mulai berdiri disertai juga perkembangan bank lokal. Selain itu juga, perkembangan Bank konvensional tersebut diikuti dengan adanya basis atau sistem syariah yang saat ini lebih menjadi pilihan masyarakat. Berdasarkan data dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, setidaknya ada 5 Bank besar nasional yang memiliki basis sistem syariah yang beroperasi di Bangka Belitung diantaranya pada tabel berikut :

**Tabel 1.1 Data Jumlah dan nama Bank syariah di Prov. Bangka Belitung**

No	Nama Bank
1	PT.Bank Syariah Mandiri
2	PT.Bank Mega Syariah
3	PT.Bank Muallamat Indonesia
4	PT.Bank Sumsel Babel Syariah
5	PT.Bank Syariah BRI

Sumber : Data Kantor Perwakilan BI Provinsi Bangka Belitung, 2016

Data tersebut juga disertai dengan jumlah Kantor Cabang sebanyak 4 unit dan 15 unit Kantor Cabang Pembantu dari keseluruhan Bank diatas yang tersebar diseluruh wilayah Bangka Belitung.

Selain kelima bank besar nasional tersebut, salah satu Bank lokal di Bangka Belitung yang mengusung sistem Syariah adalah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bangka Belitung atau yang lebih dikenal BPR Syariah Babel. PT.BPR Syariah Bangka Belitung yang selanjutnya kita sebut dengan BPR Syariah Babel ini berdiri atas usulan dari masyarakat Bangka khususnya yang beragama Islam. PT. BPR Syariah Bangka resmi beroperasi pada tanggal 03 Juni 2002 di Bumi Sepintu Sedulang, Negeri Serumpun Sebalai, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Awalnya pendiriannya perseroan ini berkedudukan di Kecamatan Sungailiat, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dengan nama PT. BPR Syariah Bangka. Seiring dengan bertambahnya pemegang saham pada tahun 2009 terjadi perubahan nama dari PT. BPR Syariah Bangka menjadi PT. BPR Syariah Bangka Belitung. (bprsbabel.com).

Terhitung sudah kurang lebih 14 tahun beroperasi, BPR Syariah Babel berhasil meraih prestasi emas yaitu menjadi bank syariah yang tangguh dengan reputasi baik. BPRS Babel kini sudah memiliki asset lebih dari Rp 440 milyar dan berhasil menjadi Bank Syariah terbesar di seluruh Indonesia. (BangkaPos.com, 22 Januari 2016). Prestasi skala nasional yang berhasil dicapai oleh PT. BPR Syariah Babel ini juga menandakan bahwa nasabah dari BPR Syariah Babel jumlahnya terus bertambah yang diketahui per Oktober 2015 telah mencapai kurang lebih 61.200 nasabah. Salah satu strategi yang diterapkan PT.BPR Syariah Babel sehingga dapat berkembang pesat dan mencapai prestasi nasional tersebut adalah dengan meningkatkan pelayanan terutama bagi nasabah yang bertempat tinggal diberbagai daerah Bangka Belitung, yaitu dengan menjemput mereka yang ada di setiap Kabupaten/Kota dan Kecamatan di wilayah Bangka Belitung dengan mendirikan Kantor Cabang atau Kantor Kas, sehingga masyarakat lebih mudah dalam akses dan mendapat pelayanan. Ketua Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO) Syahril T Alam mengatakan bahwa perusahaan jasa harus meningkatkan pelayanan dan mendekatkan diri kepada konsumen. (BangkaPos.com, 22 Januari 2016). Berdasarkan data dari Kantor Perwakilan Bank Indonesia Bangka Belitung tahun 2016, jaringan Kantor PT.BPR Syariah Bangka Belitung sudah memiliki 29 kantor, dengan rincian sebagai berikut :

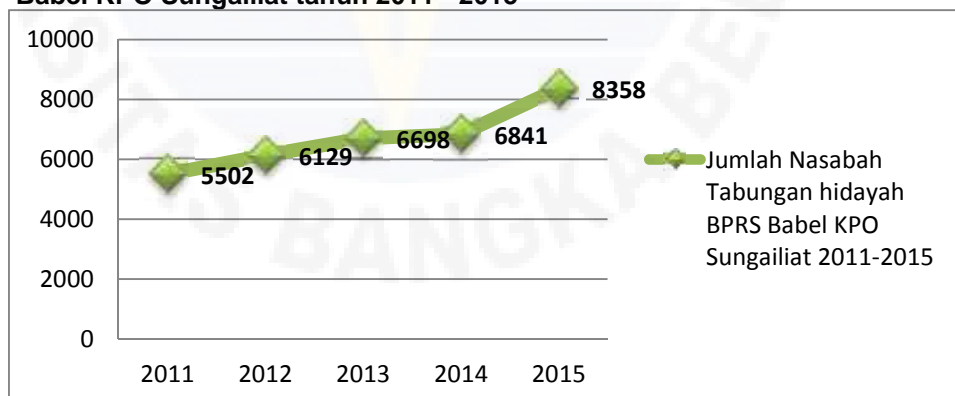
**Tabel 1.2 Data Jaringan Kantor PT. BPRS Bangka Belitung**

No	Jenis Kantor	Total Babel
1	Kantor Pusat	1
2	Kantor Cabang	7
3	Kantor Kas	21

Sumber : Kantor Perwakilan BI Prov. Bangka Belitung, 2016

Kantor Pusat Operasi (KPO) BPR Syariah Babel yang terletak di Kabupaten Bangka, Kecamatan Sungailiat adalah salah satu kantor BPRS Babel yang mempunyai nasabah yang besar dan semakin meningkat setiap tahunnya. Peningkatan tersebut tentunya berasal dari semua nasabah yang menggunakan berbagai produk yang ada pada BPR Syariah Babel KPO Sungailiat, namun berdasarkan data kantor BPRS Babel Sungailiat produk yang nasabahnya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya dan dengan jumlah cukup besar adalah nasabah tabungan Hidayah. Produk tabungan hidayah ini merupakan sarana penghimpun dana atau simpanan investasi dengan keuntungan bagi hasil pada BPR Syariah Babel dan merupakan produk yang digunakan oleh sebagian besar nasabah. Data yang dimiliki oleh BPRS Babel KPO Sungailiat, dari 5 tahun terakhir, nasabah tabungan Hidayah ini terus mengalami peningkatan jumlah sebagaimana grafik berikut ini.

**Gambar 1.1 Grafik peningkatan jumlah nasabah tabungan Hidayah BPRS Babel KPO Sungailiat tahun 2011 - 2015**



Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Dari data di atas terlihat bahwa secara kuantitas jumlah nasabah BPR Syariah Babel KPO Sungailiat selama 5 tahun terakhir atau periode 2011 – 2015 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun, secara persentase kenaikan

tersebut berfluktuasi, pada tahun 2011-2012 tercatat kenaikan jumlah nasabah sebesar 11,4%, kemudian pada tahun 2012-2013 kenaikan sebesar 9,3% dan pada tahun 2013-2014 persentase kenaikan jumlah nasabah ini sangat kecil yakni hanya 2,1%. Akan tetapi peningkatan jumlah nasabah BPRS Babel KPO Sungailiat kembali mengalami kenaikan yang tinggi pada tahun 2014-2015 yaitu sebesar 22,2% dengan total jumlah 8.358 orang nasabah serta total jumlah nominal tabungan Hidayah sebesar Rp 453.892.263.183,80.

Nasabah menjadi bagian sangat penting dan vital dalam industri jasa perbankan. Perusahaan jasa akan melakukan apa saja untuk menarik konsumen atau masyarakat agar menggunakan jasa yang ditawarkan serta membuat mereka nyaman, percaya dan merasa puas ketika telah menggunakan jasa tersebut dan berusaha mempertahankan mereka selama mungkin. Pihak perbankan sangat mengharapkan adanya nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank. Artinya apabila nasabah memiliki loyalitas yang tinggi tentunya akan melakukan banyak transaksi dengan pihak perbankan, sehingga nasabah merasakan kualitas dalam pelayanan dan menceritakan hal-hal positif yang mereka dapatkan sehingga pada gilirannya jumlah nasabah juga mengalami peningkatan karena nasabah yang loyal akan merekomendasikan kepada orang lain tentang jasa yang diterimanya dari bank tersebut.

Untuk mengetahui tingkat kesetiaan seorang nasabah terhadap BPR Syariah Babel KPO Sungailiat, peneliti melakukan survey pra penelitian guna mendapat gambaran mengenai alasan mengapa nasabah loyal pada produk

tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat terhadap 30 orang responden.

Adapun hasil dari survey pra penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.3 Data survey pra penelitian terhadap 30 nasabah BPRS Babel KPO Sungailiat**

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1	Saya nasabah BPRS Babel KPO Sungailiat yang menggunakan lebih dari satu produk yang ada di BPRS Babel selain produk tabungan Hidayah	-	4 (13,3%)	7 (23,3%)	19 (63,4%)	-
2	Saya mengajak orang lain untuk menabung di BPRS Babel KPO Sungailiat	8 (26,7%)	16 (53,3%)	1 (3,3%)	5 (16,7%)	-
3	Saya tetap menabung di BPRS Babel KPO Sungailiat walaupun di Bank lain keuntungannya lebih besar	2 (6,7%)	10 (33,3%)	10 (33,3%)	8 (26,7%)	-
4	Lingkungan layanan kantor BPRS Babel KPO Sungailiat sangat nyaman, rapi dan memudahkan transaksi	9 (30%)	19 (63,3%)	2 (6,7%)	-	-
5	BPRS Babel KPO Sungailiat merupakan Bank Syariah lokal yang dapat dipercaya untuk mengelola dana saya	12 (40%)	14 (46,7%)	1 (3,3%)	3 (10%)	-
6	BPRS Babel KPO Sungailiat adalah Bank yang konsisten dan jujur menjalankan prinsip syariah	8 (26,7%)	13 (43,3%)	6 (20%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)
7	BPRS Babel KPO Sungailiat menjalin dan membina hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya	4 (13,3%)	8 (26,7%)	14 (46,7%)	4 (13,3%)	-
8	BPRS Babel KPO Sungailiat memberikan pelayanan yang berkualitas dan professional	11 (36,7%)	9 (30%)	9 (30%)	1 (3,3%)	-

Sumber : Data diolah peneliti, 2016

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar nasabah yakni 63,4% tidak memiliki atau menggunakan produk lain di BPR Syariah Babel KPO Sungailiat artinya, mereka hanya menggunakan produk tabungan hidayah saja. Akan tetapi, juga terdapat sejumlah nasabah yang menggunakan produk selain tabungan hidayah yang terdapat pada BPRS Babel KPO Sungailiat sebesar 13,3% yang berarti hanya sebagian kecil nasabah yang menggunakan produk antar lini atau lebih dari satu produk jasa di BPR Syariah Babel KPO Sungailiat. Pada pernyataan kedua dapat dilihat bahwa nasabah bersedia dan akan mereferensikan serta mengajak orang lain untuk menabung di BPR Syariah KPO Sungailiat dengan persentase nasabah yang setuju dan sangat setuju cukup besar yaitu 53,3% dan 26,7%, tetapi masih ada pula nasabah yang tidak setuju untuk mengajak orang lain menabung di BPR Syariah Babel sebesar 16,7%. Selanjutnya nasabah yang setuju dan ragu-ragu terhadap pernyataan nasabah tetap menabung di BPRS Babel KPO Sungailiat walaupun akan mendapat keuntungan lebih besar di Bank lain sama kuat yakni 33,3%, serta nasabah yang tidak setuju sebesar 26,7%, yang berarti dalam hal ini nasabah yang loyal lebih sedikit dibandingkan nasabah yang memilih mendapat keuntungan lebih besar dari pesaing atau dapat diasumsikan merupakan nasabah yang tidak loyal. Berdasarkan pembahasan di atas dapat dilihat pula bahwa sebagian nasabah BPR Syariah Babel KPO Sungailiat merupakan nasabah yang loyal terhadap bank, namun beberapa diantaranya merujuk pada perilaku nasabah yang tidak loyal atau kurang loyal terhadap bank. Ketiga pernyataan yang dibahas di atas merupakan bagian karakteristik nasabah atau pelanggan yang loyal. Karakteristik nasabah loyal



diantaranya adalah melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antarlini produk atau jasa, kebal terhadap daya tarik pesaing dan merekomendasikan kepada orang lain (Griffin dalam Ade Titi Nafita, 2010:3).

Berposisi sebagai bank lokal dan terlebih lagi terhitung masih baru berdiri, PT.BPR Syariah Bangka Belitung tentu berusaha mendapat kepercayaan penuh sebagai lembaga yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Berdasarkan hasil dari pra survey pada tabel diatas, sebesar 40% nasabah sangat setuju dan 46,7% nasabah setuju bahwa BPR Syariah Babel KPO Sungailiat menjadi lembaga terpercaya dalam mengelola dana nasabah. Persentase yang besar tersebut menjelaskan kepercayaan nasabah sangat tinggi. Hal tersebut didukung pula dengan kepercayaan nasabah bahwa BPR Syariah Babel KPO Sungailiat ini konsisten dan jujur dalam menjalankan prinsip syariah dalam pengoperasiannya dengan data survey 43,3% nasabah setuju, walaupun masih ada sebagian kecil nasabah yang masih ragu bahkan tidak setuju. BPR Syariah Babel KPO Sungailiat selaku kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan baik. (Morgan dan Hunt dalam Stefhanie Sahanggamu.*et.all*, 2015:4).

Sebuah perusahaan penyedia jasa apalagi jasa perbankan tentunya sebagian besar proses transaksi banyak dilakukan dilingkungan layanan kantor. Pengaruh suasana kenyamanan dari lingkungan fisik layanan sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank. Lingkungan fisik layanan atau *Servicescape* merupakan lingkungan tempat penyampaian jasa berada.

Berdasarkan hasil survey pra penelitian pada tabel 1.3 diatas pada pernyataan ke empat dapat ditarik kesimpulan bahwa 30% sangat setuju dan 63,3% setuju ketika bertransaksi di lingkungan layanan kantor BPR Syariah Babel KPO Sungailiat nasabah merasa nyaman karena lingkungan fisik kantor tertata rapi dan memudahkan para nasabah dalam mendapat pelayanan dan melakukan traksaksi.

Mengelola dan melayani nasabah yang berjumlah besar dan berusaha mempertahankan mereka tentunya bukan menjadi hal yang mudah bagi manajemen bank. BPR Syariah Babel harus bersaing dengan bank-bank yang lebih mapan dan lebih besar dalam skala nasional. Salah satu strategi yang dapat mengelola dan mempertahankan nasabah untuk setia pada perusahaan adalah dengan menerapkan program CRM (*Customer Relationship Management*) atau manajemen hubungan pelanggan. CRM yang diterapkan pada BPR Syariah Babel KPO Sungailiat adalah suatu system terpadu yang berfokus pada kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan tingkat tinggi serta terus menjaga hubungan antara pihak bank dan nasabah. Sebesar 36,7% nasabah sangat setuju atas pernyataan pelayanan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat sangat berkualitas dan professional. Namun dalam menjalin dan menjaga hubungan dengan nasabah, jumlah persentase responden menjawab ragu-ragu akan pernyataan tersebut relatif besar yaitu 46,7%. Keraguan nasabah tersebut bisa jadi terbentuk karena mereka tidak merasa mendapat perhatian khusus dari pihak bank. Asumsi peneliti dari hal tersebut bahwa nasabah tidak merasakan atau melihat secara langsung pihak bank berusaha menjalin dan menjaga hubungan dengan mereka sehingga sebagian besar nasabah ragu atas pernyataan BPRS Babel KPO Sungailiat menjalin dan menjaga hubungan jangka panjang dengan mereka para nasabah. Tetapi, tidak sedikit pula nasabah yang setuju

(26,7%) bahkan sangat setuju (13,3%) bahwa pihak bank selalu menjalin dan menjaga hubungan dengan nasabah.

Survei pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bertujuan untuk mengetahui dengan jelas mengapa nasabah BPR Syariah Babel KPO Sungailiat jumlahnya selalu meningkat dan sangat loyal terhadap bank. Kepercayaan merupakan variabel pertama yang diduga mempengaruhi loyalitas nasabah. Kepercayaan adalah keyakinan akan kehandalan dan keyakinan partner dan proses transaksi.(Morgan dan Hunt dalam Stefhanie Sahanggamu *et.all*, 2015:4). Selain kepercayaan, *servicescape* merupakan variabel kedua yang diduga mempengaruhi loyalitas nasabah. Lovelock, Wirtz dan Mussry dalam Cempaka Dyah Pramita (2015:2) menyatakan bahwa *Servicescape* atau kondisi fisik lingkungan layanan memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan dan memperkuat atau mengurangi kepuasan pelanggan / nasabah.

Satu lagi variabel yang diduga ikut berperan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah adalah *Customer Relationship Management (CRM)* atau manajemen hubungan pelanggan. CRM adalah sebuah modifikasi dan pembelajaran perilaku konsumen setiap waktu dari setiap interaksi, perlakuan terhadap pelanggan dan membangun kekuatan antara konsumen dan perusahaan (Newell dalam Kartika dan Kezia, 2011:3).

Sebagaimana pemaparan diatas, ketiga variabel tersebut merupakan variabel yang diduga memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di BPR Syariah Babel KPO Sungailiat. Tetapi untuk mengetahui apakah

ada hubungan antara kepercayaan, *servicescape* dan CRM terhadap loyalitas nasabah tentunya dibutuhkan penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan ilustrasi diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, *SERVICESC*CAPE DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BPR SYARIAH BANGKA BELITUNG KPO SUNGAILIAT.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepercayaan, *Servicescape*, CRM dan loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat?
3. Bagaimana pengaruh *Servicescape* terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat?
4. Bagaimana pengaruh CRM terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan, *Servicescape* dan CRM secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat?

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai masalah yang diteliti, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya mengenai pengaruh kepercayaan, *Servicscape* dan CRM terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat.

Penelitian ini juga hanya dilakukan pada nasabah yang menjadi nasabah tetap PT.BPR Syariah Bangka Belitung KPO Sungailiat. Penelitian ini dilakukan sejak 22 Januari 2016 sampai dengan selesai.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepercayaan, *servicscape*, CRM dan loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *servicscape* terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh CRM terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, *servicscape* dan CRM secara simultan terhadap loyalitas nasabah tabungan BPR Syariah Babel KPO Sungailiat.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi kepada semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti, sekaligus dapat dijadikan sebagai tambahan informasi dan referensi yang berguna untuk penelitian yang lebih relevan dan sempurna di masa depan.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada PT.BPR Syariah Bangka Belitung khususnya pada Kantor Pusat Operasi BPR Syariah Babel di Sungailiat sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perencanaan dan pengambilan keputusan strategis untuk menciptakan pelayanan yang prima sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, lingkungan layanan yang nyaman dan program manajemen hubungan pelanggan yang lebih baik terhadap nasabah BPR Syariah Bangka Belitung.

### 3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan kantor BPR Syariah Bangka Belitung sehingga nasabah akan lebih setia atau loyal terhadap BPR Syariah Bangka Belitung KPO Sungailiat.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Penulisan penelitian ini menggunakan sistematika penyusunan yang di mulai dari satu bab ke bab lainnya secara berurutan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah :

### **BAB I . PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penyusunan.

### **BAB II . LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, definisi operasional variabel dan pengukuran variabel, uji kualitas data serta teknik analisis data.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis dan interpretasi data serta pembahasan hasil penelitian yang

membandingkan keterkaitan antara hasil analisis data dengan variabel yang diteliti.

## **BAB V. PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan dan saran yang dibuat sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

