

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. *Mobile Banking*

Kehidupan di zaman modern seperti sekarang ini pengaruh mobilitas sudah sangat tinggi, sehingga secara tidak langsung mengharuskan masyarakat untuk dapat secara efektif dan efisien memanfaatkan teknologi modern (Sudaryanti et al., 2018). Seiring dengan berkembangnya teknologi internet yang pesat, industri perbankan juga menawarkan kemudahan melalui layanan *Mobile Banking (M-banking)*, layanan tersebut diciptakan agar nasabah dapat melakukan aktivitas transaksi perbankan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui ponsel pintarnya (Arditya & Giri, 2021).

Mobile Banking merupakan sebuah aplikasi jenis *mobile commerce* yang memungkinkan nasabah dapat menggunakan perangkat seluler untuk melakukan aktivitas seperti memeriksa status rekening bank, mentransfer uang, melakukan pembayaran, dan juga menjual saham (Loaba, 2022).

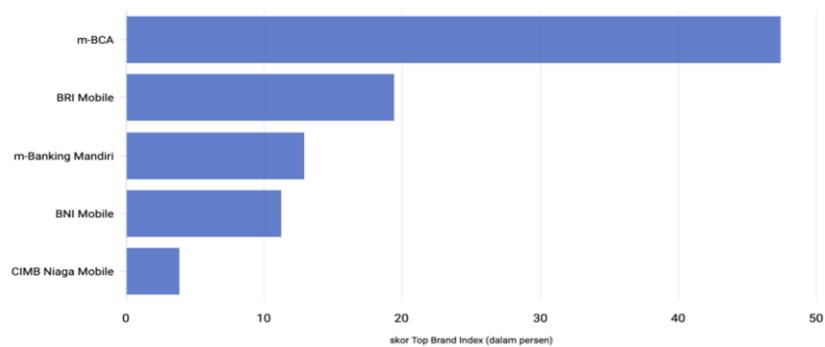
Perkembangan *mobile banking* di Indonesia berkembang pesat, hal tersebut dikarenakan *mobile banking* menjadi salah satu layanan bank yang memungkinkan pelanggan untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi dan juga melakukan transaksi perbankan melalui internet (Bratawisnu et al, 2018), selain itu *mobile banking* dapat memberikan kemudahan kepada penggunanya dalam berbagai kegiatan transaksi hanya dengan melalui perangkat seluler, tanpa harus mengunjungi bank. Para pengguna juga dapat menggunakan *m-banking* selama 24 jam setiap harinya tanpa adanya batasan waktu untuk melakukan transaksinya (Loaba, 2022).



Gambar 1. 1 Alasan Menggunakan *Mobile Banking* Tahun 2022

Sumber: goodstats.id (2022)

Dalam menggunakan *mobile banking*, setiap orang memiliki alasan tersendiri dalam menjalankan aktivitas transaksinya. Dikutip dari situs goodstats.id alasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking* jika dilihat dari gambar diatas terdapat 87% nasabah merasa praktis, 80% merasa efisien waktu, 77% mudah digunakan, 76% mudah melacak transaksi finansial , 63% merasa nyaman 47% mempunyai banyak fitur, 45% terstruktur dengan *e-commerce*, 42% terstruktur dengan *e-wallet*, 40% lebih aman dan 15% direkomendasikan oleh kerabat.



Gambar 1.2 Aplikasi *Mobile Banking* Terpopuler 2022

Sumber: Databoks.katadata.co.id

Layanan *mobile banking* sudah banyak di terapkan oleh berbagai bank yang ada di Indonesia. Berdasarkan survei yang digelar oleh *Top brand award* terhadap 8.500 responden yang disebarakan di 15 kota besar yang ada di Indonesia,dengan menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling*,

terdapat top big 5 *mobile banking* terpopuler tahun 2022 yaitu *M-BCA* sebesar 47,4 juta pengguna, *BRI Mobile* sebesar 19,4 juta pengguna, *Livin Mandiri* sebesar 12,9 juta pengguna, *BNI Mobile* sebesar 11,2 juta pengguna dan *CIMB Niaga Mobile* sebesar 3,8 juta pengguna. (Databoks.katadata.co.id, 2022).

1.1.2. Kota Purbalingga

Kota Purbalingga terletak di Provinsi Jawa Tengah, berbatasan dengan kota Pemalang dan Banjarnegara. Kota ini memiliki kondisi geografis yang didominasi oleh dataran tinggi dan dikelilingi oleh pegunungan seperti Gunung Slamet dan dataran tinggi Dieng. Dengan jumlah penduduk sekitar 1.019.840 jiwa pada tahun 2022, Purbalingga terdiri dari 18 kecamatan yang terbagi menjadi beberapa desa dan kelurahan (bps.go.id).

| Kecamatan | Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Purbalingga (Jiwa) | | | | | | | | |
|-----------------------|---|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|-----------|-----------|
| | Laki-laki | | | Perempuan | | | Jumlah | | |
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Kemangkon | 31 915 | 32 305 | 32 786 | 31 707 | 32 115 | 32 616 | 63 622 | 64 420 | 65 402 |
| Bukateja | 39 257 | 39 634 | 40 122 | 38 857 | 39 316 | 39 884 | 78 114 | 78 950 | 80 006 |
| Kejobong | 25 465 | 25 772 | 26 152 | 25 273 | 25 536 | 25 871 | 50 738 | 51 308 | 52 023 |
| Pengadegan | 20 541 | 20 693 | 20 902 | 20 505 | 20 689 | 20 931 | 41 046 | 41 382 | 41 833 |
| Kaligondang | 32 928 | 33 307 | 33 781 | 32 620 | 32 887 | 33 243 | 65 548 | 66 194 | 67 024 |
| Purbalingga | 28 587 | 28 482 | 28 454 | 28 993 | 28 913 | 28 910 | 57 580 | 57 395 | 57 364 |
| Kalimanah | 29 028 | 29 255 | 29 562 | 28 639 | 28 905 | 29 251 | 57 667 | 58 160 | 58 813 |
| Padamara | 23 402 | 23 673 | 24 010 | 23 131 | 23 387 | 23 711 | 46 533 | 47 060 | 47 721 |
| Kutasari | 33 233 | 33 595 | 34 052 | 32 002 | 32 376 | 32 842 | 65 235 | 65 971 | 66 894 |
| Bojongsari | 32 146 | 32 330 | 32 602 | 30 949 | 31 204 | 31 545 | 63 095 | 63 534 | 64 147 |
| Mrebet | 39 559 | 39 990 | 40 528 | 38 310 | 38 728 | 39 261 | 77 869 | 78 718 | 79 789 |
| Bobotsari | 26 925 | 27 079 | 27 307 | 26 394 | 26 586 | 26 851 | 53 319 | 53 665 | 54 158 |
| Karangreja | 23 730 | 23 965 | 24 266 | 22 910 | 23 168 | 23 492 | 46 640 | 47 133 | 47 758 |
| Karangambu | 14 496 | 14 657 | 14 858 | 13 582 | 13 731 | 13 920 | 28 078 | 28 388 | 28 778 |
| Karanganyar | 20 553 | 20 735 | 20 975 | 19 538 | 19 714 | 19 944 | 40 091 | 40 449 | 40 919 |
| Kartanegara | 18 831 | 19 091 | 19 406 | 18 095 | 18 317 | 18 591 | 36 926 | 37 408 | 37 997 |
| Karangmoncol | 30 029 | 30 319 | 30 694 | 28 514 | 28 759 | 29 083 | 58 543 | 59 078 | 59 777 |
| Rembang | 34 656 | 34 972 | 35 385 | 33 261 | 33 609 | 34 052 | 67 917 | 68 581 | 69 437 |
| Kabupaten Purbalingga | 505 281 | 509 854 | 515 842 | 493 280 | 497 940 | 503 998 | 998 561 | 1 007 794 | 1 019 840 |

Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk Kota Purbalingga

Sumber: bps.go.id 2023

Purbalingga dikenal sebagai kota industri dengan prospek yang baik, terutama dalam industri bulu mata palsu, rambut palsu, hair piece, serta produksi knalpot yang terkenal hingga ke luar negeri. Mayoritas penduduk Purbalingga bekerja sebagai buruh pabrik. Selain itu, kota ini juga memiliki potensi pariwisata alam, seperti Gua Lawa dan Pohon Pinus, serta objek wisata lainnya seperti Desa Wisata Karang Banjar, Monumen Jendral Soedirman dan Owabong (Purbalinggakab.go.id, 2022). Kombinasi antara sektor industri yang berkembang dan potensi pariwisata bersamaan dengan kemajuan teknologi

yang semakin pesat, mencerminkan pertumbuhan dan perkembangan kota Purbalingga secara menyeluruh (Purbalinggakab.go.id, 2022).

Dalam perkembangannya, Purbalingga mengikuti pesatnya perkembangan teknologi, teknologi Informasi (TI) sendiri memainkan peran penting dalam pembangunan perusahaan dan individu, serta memberikan manfaat yang signifikan bagi daerah pedesaan (Malaquias and Altieres, 2020). Kota Purbalingga sendiri telah menerapkan teknologi digital seperti *internet banking* untuk meningkatkan pangsa pasar dan juga memberikan kemudahan bagi para nasabah, perencanaan tersebut dibuat oleh BPR BKK Purbalingga mengenai pengelolaan dana desa (dprd.jatengprov.go.id,2022). Dan Purbalingga juga sudah mulai menerapkan transaksi digital Qris di *Food Center*, Pasar Tradisional, Bumdes Wisata Serang dll. Adanya program pembayaran digital telah memperoleh respon yang positif dari masyarakat (repjogja.republika.co.id, 2022). Kota Purbalingga dipilih sebagai salah satu objek penelitian karena ada permasalahan dalam hal kesenjangan digital di Provinsi Jawa Tengah, dimana Purbalingga bagian dari Jawa Tengah, dan kurangnya data yang spesifik mengenai penggunaan mobile banking.

1.2. Latar belakang

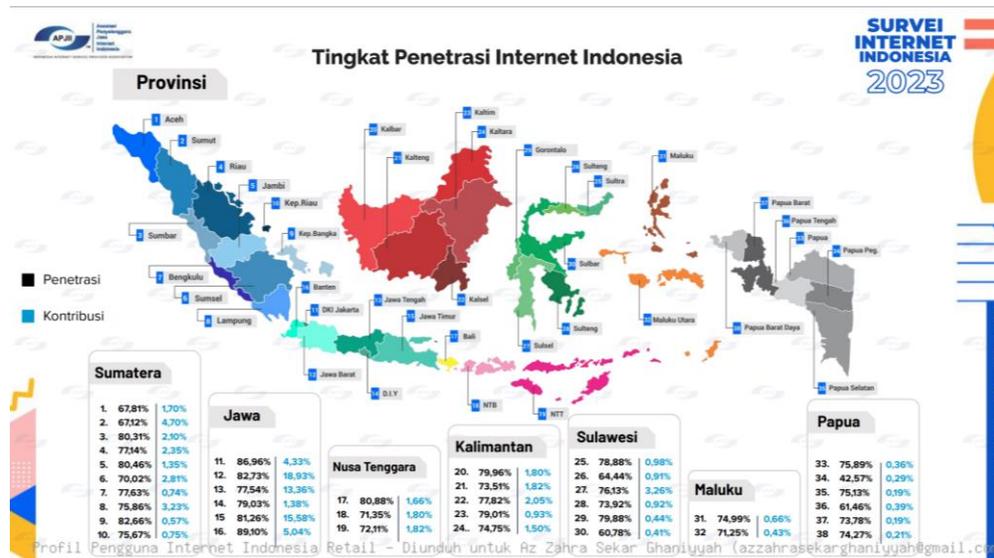
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) semakin hari mengalami perkembang yang pesat dan hal tersebut sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat (Khairani & Giri, 2020), tak hanya itu saja dengan berkembangnya TIK juga telah menghadirkan berbagai jenis peluang bisnis baru dengan menerapkan transaksi secara elektronik. Dengan adanya teknologi akan membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya (Abrar, 2020).



Gambar 1. 4 Essential Digital Headlines Di Indonesia Tahun 2022

Sumber: <https://datareportal.com>

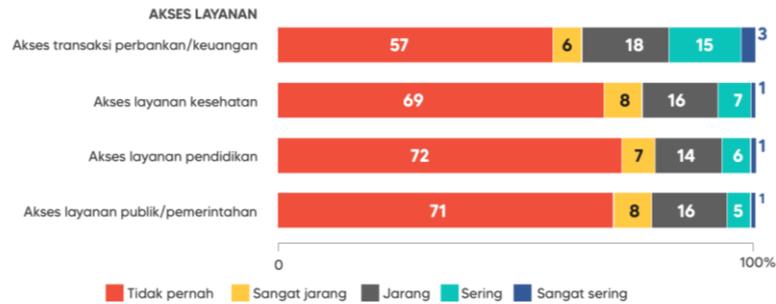
Perkembangan teknologi juga ditandai dengan adanya kemajuan internet yang semakin pesat, perkembangan internet sendiri sangat membantu berbagai sektor yang ada di Indonesia, khususnya sektor perbankan yang sudah mulai menerapkan teknologi dalam menjalankan bisnisnya dengan menciptakan kualitas layanan yang lebih baik kepada nasabanya atau dengan menciptakan jenis transaksi digital (Khairani & Giri,2020). Berdasarkan data yang diperoleh dari DataReportal mencatat jumlah populasi penduduk di Indonesia pada tahun 2023 sebanyak 276.4 jiwa, jumlah pengguna perangkat seluler sebanyak 353.8 juta dan jumlah pengguna internet sebanyak 212.9 juta, dari ketiga data tersebut mendukung pertumbuhan transaksi digital di Indonesia (datareportal.com, 2022).



Gambar 1. 5 Jumlah Penetrasi Internet Berdasarkan Provinsi Tahun 2023

Sumber: apjii.or.id

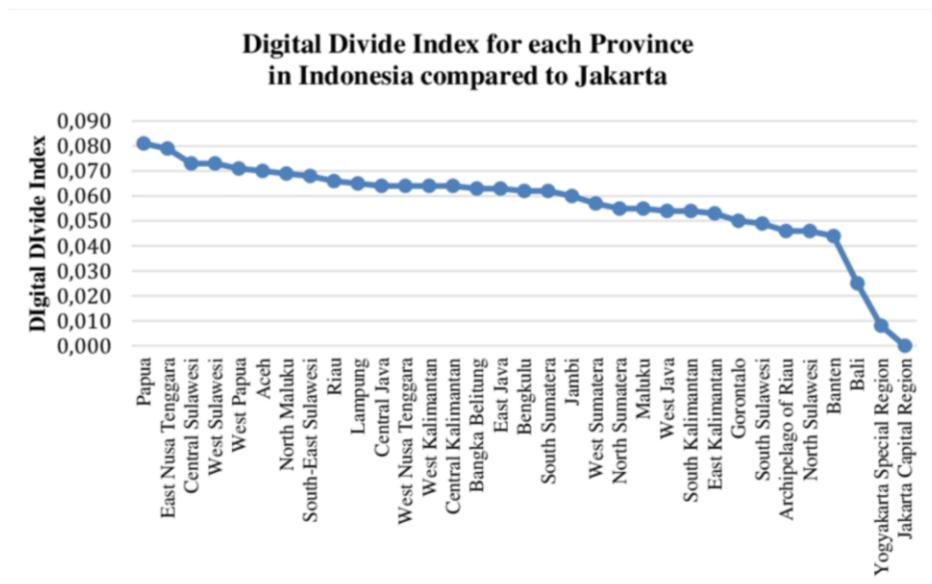
Internet dapat dijadikan sebagai tanda dari adanya perkembangan teknologi yang semakin maju, untuk saat ini masyarakat lebih sering menggunakan perangkat *mobile* dalam memenuhi kebutuhannya, seperti dengan melakukan transaksi pembelian ataupun mencari informasi mengenai suatu produk (Jayantari dan Seminari, 2022). Menurut data yang diperoleh dari survei APJII tahun 2023, tercatat jumlah penetrasi internet berdasarkan provinsi di Indonesia, dapat dilihat pada gambar diatas bahwa tingkat penetrasi di tiap provinsi secara umum sudah cukup merata, dimana tingkat penetrasi paling tinggi didominasi oleh pulau jawa, jika dilihat dari segi geografis, Kota Purbalingga, yang menjadi fokus penelitian ini, terletak di Provinsi Jawa Tengah dengan persebaran akses internet mencapai 77,54%, atau dapat dikatakan paling rendah jika dibandingkan dengan provinsi lain yang berada di pulau Jawa (APJII, 2023). Namun masih terdapat beberapa daerah yang berada Jawa Tengah belum dapat mengakses internet, seperti di daerah pedesaan hal tersebut dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur jaringan yang terbatas (Palinggi & Libongan, 2020). Penetrasi internet mempengaruhi penggunaan transaksi digital di Indonesia (APJII, 2023).



Gambar 1. 6 Penggunaan Akses Transaksi Perbankan 2023

Sumber: apjii.or.id

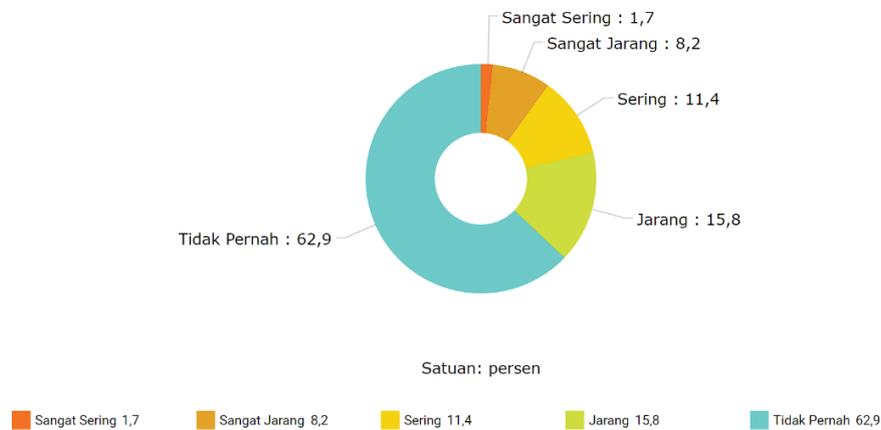
Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei kominfo dengan kata data insight center yang dilakukan kepada 10.000 responden, yang berusia 13-70 tahun dengan menggunakan *multistage random sampling*, dapat dilihat pada gambar diatas bahwa 57% masyarakat tidak pernah mengakses transaksi perbankan, atau dapat dikatakan bahwa terdapat kesenjangan digital dalam penggunaan teknologi digital perbankan (Katadata, 2023).



Gambar 1. 7 Indeks digital divide

Sumber: researchgate.net, 2023

Kesenjangan digital sendiri dapat dipahami sebagai ketidaksetaraan berdasarkan empat jenis akses berturutan dalam pemanfaatan teknologi digital, yaitu motivasi, *physical* dan *material access*, *digital skills* dan juga *usage*. Namun terdapat faktor lain untuk memahami kesenjangan digital yang ada di Indonesia seperti usia, jenis kelamin dan tingkat Pendidikan (Van Dijk, 2012). Berdasarkan data yang diperoleh dari researchgate.net terkait indeks *digital divide*, provinsi jawa tengah sebesar 0.065, menunjukkan bahwa provinsi tersebut mengalami kesenjangan digital yang cukup tinggi. Kota Purbalingga, sebagai bagian dari provinsi Jawa Tengah, turut terdampak oleh kondisi kesenjangan digital tersebut (researchgate.net, 2023).



Gambar 1. 8 Frekuensi Penggunaan Mobile Banking

Sumber: Databoks 2022

Fokus pada penelitian ini untuk menganalisis perbedaan ketersediaan dan penggunaan layanan *mobile banking* khususnya di kota Purbalingga. Sektor perbankan sendiri sudah melakukan investasi pada saluran elektronik atau dalam media digital dengan tujuan untuk menyediakan cara yang fleksibel kepada klien sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan memberikan informasi yang lebih lengkap, tepat waktu, meningkatkan kepuasan klien dan juga dapat mengurangi biaya operasional pada bank, salah satunya dengan menciptakan layanan terbarunya yaitu *mobile banking* (Malaquias & Hwang, 2019). Namun berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei kominfo dengan kata data insight center yang dilakukan kepada 10.000 responden, yang

berusia 13-70 tahun dengan menggunakan *multistage random sampling*, dapat dilihat pada gambar diatas bahwa masih terdapat 62,9% responden tidak pernah mengakses *m-banking* atau dapat dikatakan bahwa terdapat kesenjangan digital dalam penggunaan *mobile banking* (Katadata, 2022).

Mobile banking sendiri telah menjadi salah satu fenomena penting jika dibandingkan dengan perbankan tradisional, namun di Indonesia sendiri penggunaan layanan *mobile banking* di berbagai kota belum merata, hal tersebut dikarenakan masih terdapat beberapa faktor seperti rendahnya literasi digital diberbagai kota tertentu, masih terdapat nasabah yang kurang percaya dengan sistem keamanan *electronic banking* dan masih terdapat nasabah yang lebih memilih layanan perbankan ATM (Ashsifa, 2020). Sampai saat ini bank masih mengembangkan *m-banking* untuk mencakup lebih banyak pengguna. Bank menggunakan media cetak, TV, dan media berbasis internet seperti media sosial untuk menjangkau pelanggan secara lebih luas (Sharma et al., 2022).

| Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan | Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Selama Seminggu yang Lalu Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Purbalingga | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Laki-laki | | | Perempuan | | | Jumlah | | |
| | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2021 | |
| ≤ Sekolah Dasar (SD) | - | 138 626 | 138 626 | - | 95 023 | 95 023 | 233 911 | 144 917 | 233 649 |
| Sekolah Menengah Pertama | - | 66 836 | 66 836 | - | 44 639 | 44 639 | 108 782 | 60 706 | 111 475 |
| Sekolah Menengah Atas | - | 22 052 | 22 052 | - | 20 420 | 20 420 | 81 298 | 25 089 | 42 472 |
| SMA Kejuruan | - | 37 153 | 37 153 | - | 15 367 | 15 367 | - | 33 504 | 52 520 |
| Diploma I/II/III | - | 3 240 | 3 240 | - | 4 063 | 4 063 | - | 3 128 | 7 303 |
| Perguruan Tinggi | - | 11 232 | 11 232 | - | 14 581 | 14 581 | 30 107 | 10 966 | 25 813 |
| Jumlah | - | 279 139 | 279 139 | - | 194 093 | 194 093 | 454 098 | 278 310 | 473 232 |

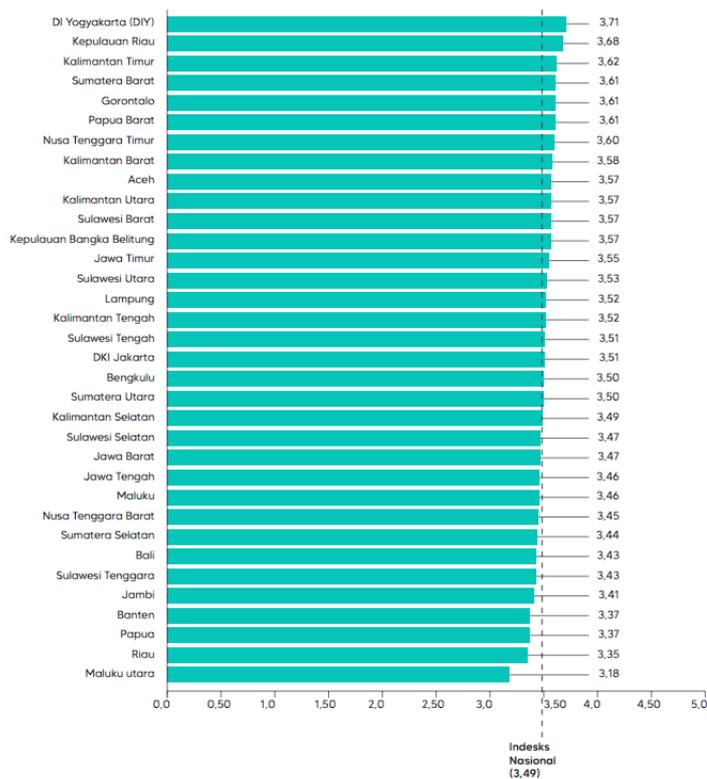
Sumber : BPS, Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) Agustus

Gambar 1. 9 Jumlah Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan 2021

Sumber: bps.go.id

Literasi digital sangat berhubungan erat dengan tingkat pendidikan seseorang, semakin banyak orang yang terdidik dan sadar akan pentingnya pendidikan, maka semakin mudah juga mereka beralih menggunakan teknologi digital, dengan tingkat pengetahuan seseorang yang tinggi akan membuat mereka dengan mudah menggunakan ponsel dan mengikuti semua prosedur yang terlibat dalam *mobile banking* tanpa kesulitan (Elhajjar & Ouaida, 2019).

Salah satu faktor lain yang menyebabkan terjadinya kesenjangan digital adalah tingkat Pendidikan (Van Djik, 2020), berdasarkan data yang diperoleh dari BPS dapat dilihat bahwa mayoritas tingkat pendidikan terakhir di Kota Purbalingga adalah tamatan sekolah dasar (SD) sebesar 233.649 jiwa, SMP sebesar 111.475 jiwa dan SMA sebesar 42.472 jiwa dan SMK sebesar 52.520 jiwa dari data tersebut terdapat kemungkinan bahwa literasi digital di Kota Purbalingga masih terbilang rendah, karena banyak masyarakat yang kurang melek akan teknologi digital (bps.go.id, 2021), sehingga terdapat indikasi bahwa masih banyak masyarakat yang berpendidikan rendah belum menggunakan *mobile banking*. Semakin tinggi pendapatan dan tingkat pendidikan seseorang, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan layanan perbankan seperti memiliki akun perbankan (Hasanah et al, 2020).



Gambar 1. 10 Indeks Literasi Digital Berdasarkan Provinsi
Sumber: Status Literasi Digital Indonesia (Katadata,2023)

Terkait dengan literasi digital, kominfo memperoleh data 10.000 responden rentan usia 13-70 tahun dari hasil survei wawancara tatap muka di 34 provinsi dengan menggunakan metode *multistage random sampling*, dapat dilihat pada gambar diatas bahwa provinsi Jawa Tengah berada pada urutan tengah dengan skor sebesar 3,46% atau dapat dikatakan bahwa literasi digital masih terbilang cukup rendah karena berada dibawah rata-rata indeks nasional, rata-rata indeks nasional sendiri sebesar 3,49%. Sedangkan kota Purbalingga sendiri termasuk kedalam provinsi Jawa Tengah dengan indeks literasi digital yang cukup rendah, selain itu rendahnya literasi digital didukung dengan adanya pembekalan kepada masyarakat terkait literasi digital yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Purbalingga, dimana pembekalan tersebut di ikuti oleh 6.000 orang (aptika.kominfo.go.id). Oleh karena itu berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti kesenjangan digital melalui sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesenjangan Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Purbalingga”**. Dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan digital terhadap penggunaan *mobile banking* di kota purbalingga atau tidak ada.

1.3.Perumusan Masalah

Kemajuan dalam teknologi digital memiliki dampak yang sangat besar pada berbagai industri di bidang jasa, khususnya sektor perbankan. Salah satu perkembangan teknologi dalam industri perbankan adalah adanya layanan *mobile banking* yang diciptakan guna mempermudah para penggunanya dalam melakukan kegiatan transaksi, hal tersebut terbukti dari jumlah volume transaksi internet *banking* yang lebih sedikit dibandingkan dengan volume transaksi *mobile banking*, karena *mobile banking* lebih banyak memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Namun penggunaan transaksi digital di Indonesia belum cukup merata, salah satunya seperti kota Purbalingga, yang tergolong dalam kota dengan lingkup kecil yang berprovinsi Jawa Tengah, dimana masyarakatnya belum menggunakan transaksi digital secara merata dalam menjalankan aktivitasnya. Transaksi digital yang sudah terlaksana di

kota Purbalingga sendiri yaitu dari penggunaan *internet banking* untuk mengelola dana desa dan penggunaan Qris di *food center*.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan penggunaan transaksi digital terutama *mobile banking* masih sedikit digunakan seperti masih terdapat literasi digital yang rendahnya sehingga banyak masyarakat yang kurang melek akan teknologi digital hal tersebut juga dipengaruhi oleh mayoritas masyarakat kota Purbalingga berpendidikan rendah dan juga penyebaran sinyal internet belum cukup merata, sehingga penggunaan *mobile banking* pun belum bisa digunakan secara merata oleh masyarakat Purbalingga.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dilampirkan diatas, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh motivasi terhadap akses fisik dan material
2. Mengetahui pengaruh akses fisik dan material terhadap *mobile banking skill*
3. Mengetahui pengaruh *mobile banking skill* terhadap *usage*
4. Mengetahui pengaruh jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan memoderasi hubungan antara motivasi terhadap akses fisik dan material
5. Mengetahui pengaruh jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan memoderasi hubungan antara akses fisik dan material dengan *mobile banking skill*?
6. Mengetahui pengaruh jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* dengan *usage*?

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak seperti:

1. Bagi Bank

Menawarkan *benefit* kepada bank untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking untuk bertransaksi .

2. Bagi Nasabah

Memberikan kemudahan dengan menciptakan layanan *mobile banking* yang berguna untuk mempermudah dalam melakukan transaksi.

3. Bagi Penelitian Berikutnya

Sebagai dasar dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Motivation, Physical Access, Digital Skills* dan *Usage* serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.

4. Bagi Penulis

Dapat memberikan wawasan dan pengalaman kepada penulis terhadap penelitian yang dilakukan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penulisan

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III berisi tentang metode penelitian dan teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis penelitian yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisi tentang hasil dari penelitian dan pembahasan yang sudah dijelaskan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V berisi tentang hasil kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang sudah dilakukan dan saran dari penulis yang berkaitan dengan manfaat penelitian.