

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Usaha Mikro, kecil dan menengah (UMKM) merupakan usaha dijalankan rumah tangga, kelompok/individu. Indonesia, sebagai negara berkembang, menempatkan UMKM sebagai pusat perekonomian daerah untuk meningkatkan potensi kemandirian untuk tumbuh di masyarakat, terutama di sektor ekonomi (Saputri et al., 2024). UMKM sangat penting untuk peningkatan ekonomi Indonesia. Kontribusi UMKM terhadap PDB sangat tinggi, dan mereka dapat menyerap banyak tenaga kerja (Sukarsih et al., 2019) Usaha mikro dan kecil (UMKM) dapat menyerap tenaga kerja yang ingin bekerja namun belum memiliki pekerjaan, sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran. Pertumbuhan sektor ini akan menciptakan lebih banyak lapangan pekerjaan, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan masyarakat (Al Farisi & Iqbal Fasa, 2022).

Penelitian ini berfokus pada pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* di sektor UMKM Jawa Barat, bagian dari rencana transformasi digital dan inklusi keuangan yang digagas oleh Bank Indonesia. Bank Indonesia atau BI merupakan bank sentral republik Indonesia, tidak sama seperti bank komersial pada umumnya karena Bank Indonesia tidak menawarkan layanan membuka rekening tabungan atau pinjaman uang, layanan yang diberikan Bank Indonesia lebih berfokus pada penyediaan informasi ekonomi, layanan kliring antar bank serta pengelolaan dan penerbitan rupiah (*Website Bank Indonesia*, 2022). Pada awalnya, Indonesia memiliki berbagai sistem pembayaran elektronik atau dompet elektronik yang beroperasi secara terpisah satu sama lain, yang membuatnya rumit untuk melakukan transaksi. Dalam mengatasinya, Bank Indonesia mengembangkan sebuah inovasi yang mengintegrasikan semua kode QR ke dalam satu sistem, yang kemudian dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard* atau QRIS.

Sistem pembayaran QRIS secara resmi diluncurkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 17 Agustus 2019 dan mulai berlaku sejak 1 Januari 2020 setelah melalui uji coba dan evaluasi (PT Bank DBS Indonesia, 2024). *Quick Response Code*

Indonesian Standard merupakan kode QR standar sistem Pembayaran Indonesia, yang diadopsi oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), memastikan keamanan ekonomi/digital. Ini adalah solusi baru untuk mengubah sistem digital di Indonesia. QRIS berguna untuk mendukung kemudahan dan kecepatan transaksi, di dunia yang serba digital ini QRIS membantu konsumen untuk melakukan pembayaran di berbagai *merchant* hanya dengan menggunakan *QR Code*. Tujuan dari implementasi QRIS ini adalah untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia dengan cara memperluas akses keuangan digital (Website Bank Indonesia, 2019).

Quick Response Code Indonesian Standard bertujuan menyederhanakan pembayaran nontunai dan mempromosikan integrasi keuangan, sehingga memudahkan pembayaran, karena pengguna hanya perlu memindai satu *QR Code*. Penerapan QRIS menjadi salah satu prioritas Bank Indonesia untuk mendukung Gerakan Nasional Non Tunai atau lebih sering disebut GNNT dan untuk meningkatkan inklusi keuangan. Bank-bank di wilayah ini didorong untuk memasukkan QRIS ke dalam layanan mereka untuk memungkinkan transaksi yang mudah dan aman bagi penggunanya. Namun, keberhasilan penggunaan QRIS tidak selalu bergantung ke teknologi, namun tingkat kepuasan pelanggan dan kesetiaan mereka. QRIS menawarkan metode pembayaran non-tunai alternatif dengan cara yang lebih efisien (Jayanti et al., 2024). Dengan menggunakan satu kode QR, *merchant* tidak harus menggunakan berbagai jenis kode QR dari penerbit berbeda. Bank Indonesia mempunyai banyak strategi untuk *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) diperkenalkan kepada masyarakat, yaitu:

1. Bandung QRIS RUN 2024 secara khusus dirancang untuk memperluas penggunaan *digital payment* QRIS dengan melibatkan masyarakat melalui pendekatan yang menyenangkan, yaitu melalui acara olahraga, sehingga dapat memperkenalkan dan mengedukasi masyarakat tentang manfaat pembayaran digital secara langsung (Rilis Humas Jabar, 2024).
2. “*BI Netifest*”, kompetisi ini bertujuan untuk mengajak dan mengapresiasi ribuan milenial untuk mensosialisasikan QRIS melalui berbagai kompetisi konten digital, seperti film pendek, video, blog, *podcast* dan animasi.

Kompetisi ini diikuti oleh 1.707 peserta, menghasilkan 586 artikel blog dan 1.121 video, dengan tema “QRIS: Standar Pembayaran Digital Ala Milenial.”

3. *Event WJES 2024* dilakukan untuk menemukan solusi untuk mencegah efek limpahan dari penurunan ekonomi di negara-negara industri dengan memperkuat ekonomi domestik dan mempercepat serta memperluas digitalisasi.
4. *Event Digital & Sharia Economic Festival (DIGISEF)* bertujuan untuk meningkatkan kontribusi para pelaku ekonomi dan keuangan syariah termasuk pondok pesantren dan ekonomi digital dalam mendorong akselerasi pertumbuhan ekonomi yang inklusif (Lukihardianti, 2024).

Bank Indonesia menyelenggarakan *event-event* seperti *BI Netifest*, *WJES 2024*, *Digital & Sharia Economic Festival (DIGISEF)*, dan *Bandung QRIS RUN 2024* sebagai bagian dari strategi pemasaran untuk mencapai beberapa tujuan utama. Pertama, melalui kampanye edukasi yang dilakukan dalam *event-event* ini, Bank Indonesia ingin meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kebijakan moneter, sistem pembayaran, dan stabilitas keuangan. Kedua, *event-event* tersebut bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif dari berbagai pelaku ekonomi, termasuk pelaku ekonomi syariah dan komunitas digital, dalam upaya akselerasi pertumbuhan ekonomi yang inklusif.

Mengacu kepada pasar yang sangat luas dan beragam ini, QRIS menargetkan bisnis dari berbagai macam kategori, mulai dari bisnis kecil atau UMKM hingga perusahaan besar dalam berbagai industri, karena QRIS tidak selalu digunakan untuk transaksi produk atau jasa, QRIS juga bisa digunakan dalam kegiatan sosial maupun keagamaan seperti donasi dan lain sebagainya. Diharapkan dengan adanya penerapan pembayaran menggunakan QRIS, akan mendorong transformasi digital keuangan, mendorong inklusi keuangan dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

1.2 Latar Belakang Penelitian

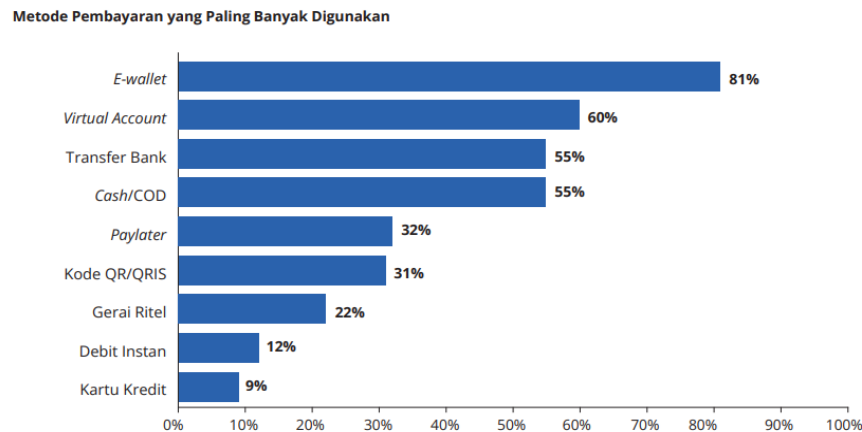
Perkembangan teknologi dunia memiliki dampak besar terhadap bisnis dan aktivitas sehari-hari, termasuk sektor perbankan (Uzir et al., 2021). Di era digital, pertumbuhan teknologi yang pesat mendorong bisnis di seluruh dunia untuk beralih

ke ekonomi digital. Industri pembayaran dan Bank Indonesia telah mengembangkan QRIS, tujuannya agar transaksi menggunakan kode QR menjadi lebih efisien. Setiap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang menerapkan kode QR diwajibkan menggunakan QRIS.

Jawa Barat mengalami peningkatan pesat dalam adopsi QRIS, terutama di kalangan UMKM. Dalam penelitian (Gunadi et al., 2024) pelaku UMKM masih memiliki keterbatasan pemahaman mengenai metode pembayaran QRIS. Meskipun pelaku usaha tersebut memiliki ketertarikan untuk mengadopsi sistem pembayaran QRIS yang dinilai dapat meningkatkan volume penjualan, namun masih terdapat beberapa hambatan yang membuat pelaku usaha masih belum sepenuhnya mampu menerapkan sistem tersebut. Berdasarkan sebuah survei yang dilakukan oleh Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menunjukkan bahwa banyak UMKM di Jawa Barat yang mengeluh tentang masalah kualitas layanan seperti masalah teknis dan kurangnya pemahaman tentang biaya yang terkait dengan penggunaan QRIS. Ketidakpuasan ini memungkinkan para pengguna untuk berhenti menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran untuk usaha mereka.

Beberapa UMKM yang enggan menggunakan QRIS, salah satu penyebab utamanya adalah kesalahpahaman tentang biaya *Merchant Discount Rate (MDR)*. Biayanya saat ini sebesar 0,3%, banyak pelaku UMKM salah mengartikan bahwa potongan 0,3% setara dengan 30% dari pendapatan mereka. Karena kesalahpahaman ini, QRIS sebagai metode pembayaran tidak siap digunakan oleh banyak UMKM. Di antara UMKM, kurangnya sosialisasi tentang masalah ini membuat mereka bingung. Komunitas *Fintech* Indonesia (IFSoc) mengatakan bahwa pemahaman dan adopsi QRIS harus ditingkatkan melalui edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif, terutama di daerah. (Arini, 2023)

Potensi efisiensi penggunaan QRIS daripada uang tunai dinilai dapat mengalami peningkatan. Namun, faktor lingkungan juga turut berpengaruh yaitu pandangan negatif dari pihak internal. Sehingga, perlu adanya upaya untuk meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan metode pembayaran QRIS serta mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi pelaku UMKM untuk mendorong adopsi metode pembayaran digital.

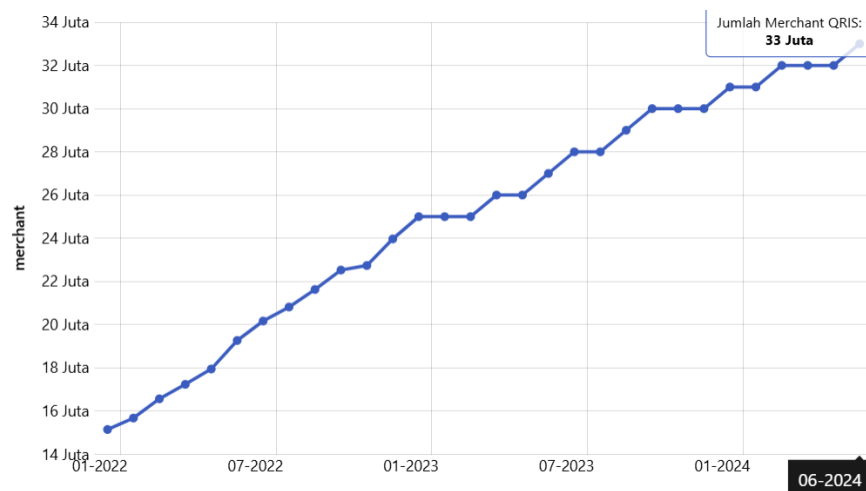


Gambar 1.1 Metode Pembayaran Yang Paling Banyak Digunakan
 Sumber : Survei Konsumen East Ventures- Digital Competitiveness Index
 2023

Dari gambar 1.1 diatas menunjukan permasalahan bahwa *E-wallet* masih menjadi metode pembayaran yang paling populer, tetapi metode pembayaran QRIS hanya menarik perhatian sebesar 31% pengguna. Hal ini menunjukan bahwa meskipun QRIS dapat mempercepat transaksi, namun banyak penjual yang masih ragu untuk menggunakannya. Penerapan QRIS ini bisa menimbulkan beberapa masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna. Misalnya, mereka harus mempunyai *handphone* yang selalu terhubung dengan internet yang kuat, beberapa pengguna yang baru pertama kali mengoperasikan QRIS mungkin akan kesulitan menyesuaikan diri dengan metode pembayaran ini. Hal ini bisa menyebabkan pengguna yang merasa tidak puas bahkan kecewa, terutama ketika koneksi internet yang tidak stabil akan mempengaruhi emosi pengguna. Seperti yang ditunjukkan oleh (Yadi et al., 2023) menunjukan *perceived usefulness* adalah penentu utama *intention to use QRIS*. Ketika pengguna mengalami kesulitan pada percobaan pertama, kemungkinan besar mereka enggan untuk mencoba kembali.

Di Indonesia terdapat banyak penyedia aplikasi pembayaran dan *e-wallet* yang menawarkan kemudahan yang sama dengan QRIS, beberapa pesaingnya yaitu GoPay, OVO, DANA, *LinkAja*, *ShopeePay*. Bank di Indonesia juga menawarkan layanan pembayaran berbasis QR serupa, seperti Mandiri, BCA, BNI, dan BRI.

Persaingan antar *platform* ini membuat adanya tantangan yang besar. Tantangannya adalah kendala teknis seperti masalah koneksi internet sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi, hal ini mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ini.



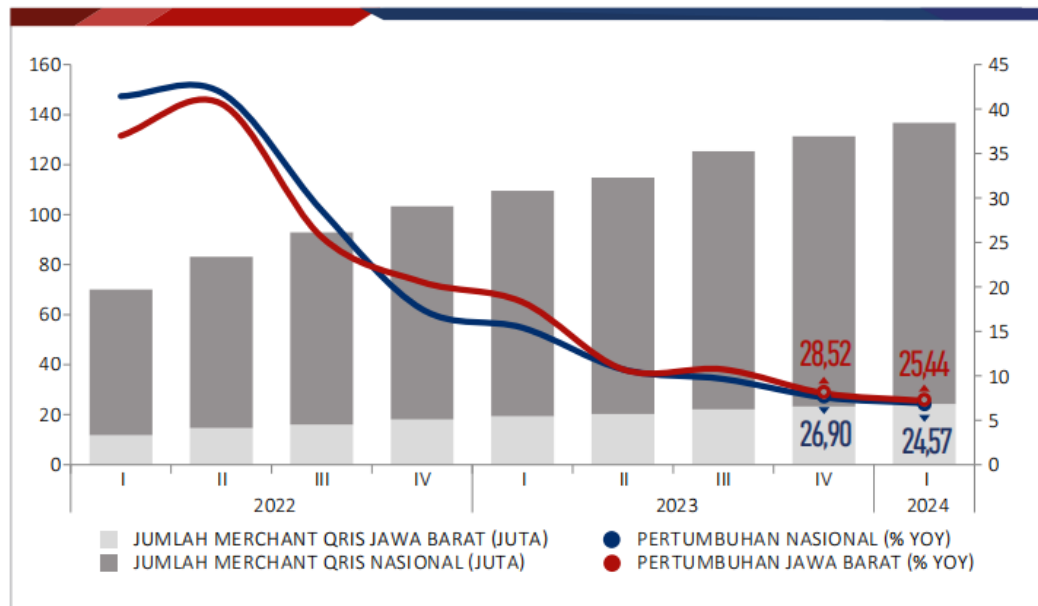
Gambar 1.2 Jumlah *Merchant* QRIS

Sumber: databoks

Menurut Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), pada akhir semester pertama tahun 2024, ada sekitar 33 juta penjual yang sudah menggunakan QRIS untuk membayar. Ini adalah peningkatan sebesar 6 juta penjual, atau 22%, dari jumlah penjual pada periode yang sama tahun sebelumnya. Jumlah penjual ini meningkat seiring dengan lebih banyak konsumen yang menggunakan QRIS. Pada Juni 2024, jumlah pengguna QRIS mencapai sekitar 51 juta, tumbuh 14 juta atau 38% dari tahun sebelumnya. Jumlah *merchant* dan pengguna QRIS yang lebih besar juga menyebabkan peningkatan volume transaksi. Menurut ASPI, volume transaksi QRIS meningkat 196% pada semester pertama 2024 dibandingkan dengan semester pertama 2023, dan nilai transaksi meningkat 191%.

Pelanggan yang puas dengan layanan yang ditawarkan akan lebih bersedia untuk mencoba dan menggunakan layanan baru seperti QRIS. Jika pengguna percaya bahwa transaksi *QRIS* aman dari kebocoran data atau penipuan, mereka akan lebih percaya dan lebih nyaman menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan yang tinggi meningkatkan kepercayaan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pengguna. Pengalaman pribadi pengguna dan pemahaman

tentang bagaimana layanan QRIS melindungi data pengguna membentuk kepercayaan ini. sehingga, sangat penting untuk menjaga keamanan transaksi digital dan meningkatkan kepercayaan pengguna sehingga mereka menggunakan layanan ini lagi dan lagi.



Gambar 1.3 Pertumbuhan Jumlah *Merchant* QRIS di Jawa Barat

Sumber : Bank Indonesia

Gambar 1.3 menunjukkan pertumbuhan jumlah penjual QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) di Jawa Barat, berfokus untuk distribusi penjual berdasarkan skala usaha. Grafik ini juga menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah penjual QRIS di Jawa Barat. Meskipun laju pertumbuhannya sedikit melambat dari 28,52% pada tahun 2023 menjadi 25,44% pada tahun 2024, jumlah penjual QRIS terus meningkat, menunjukkan bahwa penggunaan QRIS semakin populer, terutama di kalangan bisnis kecil dan menengah.

Secara keseluruhan, sebagian besar penjual QRIS di Jawa Barat berasal dari Usaha Mikro, yang mencapai 53,96% dari total *merchant*, atau sekitar 3,55 juta penjual. Ini menunjukkan bahwa bisnis mikro adalah yang paling sering menggunakan QRIS. Ini mungkin karena sistem pembayaran ini lebih mudah dan lebih murah daripada metode pembayaran lainnya. Diikuti oleh Usaha Kecil, yang

menyumbang 39,45% dari seluruh toko, sementara Usaha Menengah dan Usaha Besar masing-masing menyumbang 5,85% dan 2,57%, hal ini menunjukkan bahwa usaha kecil dan mikro lebih banyak mendorong adopsi QRIS, meskipun usaha besar mungkin sudah menggunakan sistem pembayaran digital lainnya sebelumnya.

Meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan dengan provinsi lain, pertumbuhan *merchant* QRIS di Jawa Barat masih positif dibandingkan dengan tren nasional. Grafik ini menunjukkan peningkatan penggunaan QRIS di Jawa Barat, meskipun ada beberapa hambatan. Ini terutama karena kebijakan pemerintah dan Bank Indonesia yang mendorong digitalisasi pembayaran, yang mendorong inklusi keuangan dan transformasi ekonomi digital.

Berdasarkan data yang telah ada, menunjukkan bahwa banyak penjual UMKM yang mengeluh tentang masalah kualitas layanan dari QRIS, seperti masalah penggunaan, masalah teknis dan kurangnya pemahaman tentang biaya yang terkait. Data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia menunjukkan bahwa meskipun lebih banyak *merchant* yang menggunakan QRIS tetapi tingkat kepuasan pengguna masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara pengalaman pengguna saat menggunakan teknologi dan bagaimana ketika mereka menggunakannya.

Penelitian ini mengisi gap dalam penelitian sebelumnya dengan menguji hubungan antara kualitas layanan, nilai pelanggan yang dirasakan, dan kepercayaan QRIS. Penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi di berbagai sektor, namun belum banyak yang meneliti secara mendalam bagaimana kualitas layanan dan nilai yang dirasakan oleh pengguna dapat mempengaruhi kepuasan terhadap penggunaan QRIS. Sebagian besar penelitian hanya fokus pada aspek teknis dan fungsional dari QRIS, tanpa mempertimbangkan aspek psikologis seperti kepercayaan dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia QRIS.

Dari hasil penjelasan sebelumnya, judul ” Pengaruh *Service Quality*, *Perceived Value* dan *Trust* terhadap *Merchant Satisfaction* dengan Layanan Pembayaran QRIS pada sektor UMKM di Jawa Barat” sangat menarik. Penelitian

ini mengisi gap tersebut dengan mengkaji lebih dalam bagaimana faktor kualitas layanan dan kepercayaan berperan dalam memengaruhi keputusan *merchant* untuk mengadopsi QRIS. Dengan pendekatan ini, tujuannya untuk menemukan komponen kunci yang dapat meningkatkan adopsi QRIS oleh UKM di Jawa Barat serta memberikan rekomendasi kepada pemangku kebijakan dan penyedia layanan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan *merchant* terhadap QRIS.

1.3 Rumusan Masalah

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) muncul ketika pesatnya perkembangan teknologi finansial untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, khususnya di sektor UMKM. Namun, para pemangku kepentingan UMKM di Jawa Barat masih menghadapi banyak tantangan dalam proses adopsi QRIS. Meskipun ada keuntungan seperti efisiensi dan kemudahan transaksi, beberapa hal seperti pengetahuan teknologi, kepercayaan, dan persepsi nilai pengguna menjadi penghalang untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal. Kualitas layanan, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan terbentuk, sistem pembayaran digital adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan *merchant* UMKM dengan QRIS.

Dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *service quality* mempengaruhi tingkat kepercayaan *merchant* di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital?
2. Bagaimana *service quality* mempengaruhi tingkat kepuasan *merchant* di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital?
3. Bagaimana *customer perceived value* mempengaruhi tingkat kepercayaan *merchant* di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital?
4. Bagaimana *customer perceived value* mempengaruhi tingkat kepuasan *merchant* di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital?

5. Bagaimana *trust* mempengaruhi tingkat kepuasan *merchant* di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital?
6. Apakah *trust* secara signifikan memediasi pengaruh *service quality* terhadap kepuasan *merchant* di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital?
7. Apakah *trust* secara signifikan memediasi pengaruh *customer perceived value* terhadap kepuasan *merchant* di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis *service quality*, *perceived value* dan *trust* mempengaruhi tingkat kepuasan pelaku UMKM di Jawa Barat terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pedagang UMKM di Jawa Barat terhadap *service quality* layanan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran non-tunai.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pedagang UMKM di Jawa Barat terhadap *perceived value* layanan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran non-tunai.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pedagang UMKM di Jawa Barat terhadap kepercayaan penggunaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* sebagai metode pembayaran non-tunai.
5. Untuk mengetahui pengaruh *customer perceived value* terhadap *customer satisfaction* melalui *trust* di sektor UMKM di Jawa Barat dalam penggunaan layanan QRIS.
6. Untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *customer perceived value* terhadap *customer satisfaction* melalui *trust* pada sektor UMKM di K Jawa Barat dalam penggunaan layanan QRIS.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, beberapa manfaat akademis dan praktis muncul dari penelitian ini, termasuk:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji lebih lanjut tentang teknologi finansial dan sektor perbankan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, manfaat dan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kepuasan, kepercayaan pengguna.
- c. Penelitian ini memiliki potensi untuk menambah literatur mengenai penerapan teknologi QRIS di sektor UMKM, khususnya dalam hal pengaruh kualitas layanan, nilai yang dilihat, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Ini akan menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang membahas model layanan keuangan digital dan kepuasan pembeli.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat akademis bagi *Telkom University*, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah buku bacaan dari sekian banyak buku yang ada, serta dijadikan sebagai literatur bagi mahasiswa secara umum dan bagi para mahasiswa Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika secara khusus.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan *feedback* yang positif dari pengguna terkait kualitas layanan Bank Indonesia. Pengguna akan lebih terbuka dalam menyampaikan pengalaman dan preferensinya, yang dapat digunakan Bank Indonesia untuk memperbaiki dan menyempurnakan kebijakan serta layanan yang ada. Selain itu, melalui *feedback* ini, Bank Indonesia akan memperoleh wawasan mendalam mengenai kebutuhan pengguna yang dapat dijadikan dasar untuk menciptakan strategi layanan yang lebih relevan dan tepat sasaran. Hal ini juga akan menjadi indikator penting bagi Bank Indonesia dalam mengevaluasi efektivitas layanan, memastikan inovasi yang diimplementasikan sesuai dengan harapan pengguna, dan menjaga daya saing di tengah perkembangan pasar keuangan yang dinamis.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pertimbangan khusus dalam pengambilan keputusan kebijakan Bank Indonesia, dan di diharapkan dapat meningkatkan penggunaan *QRIS* untuk mendukung perkembangan ekonomi digital di Indonesia.
- d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pelaku UMKM tentang manfaat penggunaan *QRIS* sebagai metode pembayaran yang efektif, aman, dan dapat dipercaya. Ini akan membantu UMKM dalam mengoptimalkan efisiensi operasional mereka dan meningkatkan akses mereka ke layanan keuangan digital.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai Bab V dalam laporan penelitian.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis jika diperlukan.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian - penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan terdiri dari jawaban atas pertanyaan penelitian dan membuat rekomendasi tentang kegunaannya.