

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi saat ini, telah banyak memunculkan beragam informasi teknologi yang semakin canggih. Dimana sesuatu yang kompleks dapat dengan mudahnya diselesaikan dengan bantuan teknologi tersebut. Termasuk teknologi yang sering digunakan dalam kehidupan masyarakat ialah internet. Internet banyak membuat perubahan terutama dalam memenuhi kebutuhan manusia. Melalui internet, orang dengan mudah dapat mengakses berbagai macam informasi secara praktis kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya berbagai manfaat dari internet, banyak perusahaan yang memaksimalkan bisnisnya untuk bisa bersaing di pasar internasional. Persaingan yang ketat memicu organisasi untuk terus melakukan inovasi serta memanfaatkan kesempatan yang ada dalam mencari strategi untuk mempertahankan *customer* lama dan menarik *customer* baru, tak terkecuali di bidang perbankan.² Dalam lingkup perbankan, internet digunakan sebagai teknologi untuk memudahkan kinerja suatu perusahaan, memberi kepuasan pada nasabah dan mempermudah bertransaksi melalui aplikasi digital yang disebut dengan *elektronik banking* atau yang lebih familiar dengan sebutan *e-banking*.³

E-banking didefinisikan sebagai sebuah layanan operasional yang memungkinkan nasabahnya untuk mendapatkan informasi produk maupun jasa bank, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. *E-banking* dapat

²Hawik Ervina Indiworo Dwi Yunita Indah, Ira Setiawati, 'Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Transaksi Non Tunai Di Era Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Bank BRI Unit Sale Kabupaten Rembang)', *Jurnal Infokam*, 16.2 (2020), 105 <<https://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/263/170>>.

³Suryati Eko Putro, 'Service Quality E-Banking Pada Nasabah', *Public Administration Journal Of Research*, 3.1 (2021), 85 <<http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/download/82/80/>>.

diakses melalui perangkat elektronik seperti *smartphone* komputer/PC, laptop, PDA, ATM, atau telepon.⁴

Di Indonesia, penggunaan *e-banking* tidak hanya digunakan oleh bank-bank konvensional, tetapi juga digunakan oleh bank berbasis syariah. Jenis-jenis *e-banking* syariah meliputi ATM (*automated teller machine*), *phone banking*, *sms banking*, *internet banking* dan *mobile banking*. Layanan *e-banking* kini telah dimiliki sebagian besar bank syariah yang terdapat di Indonesia. Salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat dengan BSI merupakan hasil merger dari 3 bank BUMN yang meliputi Bank Syariah Mandiri, BNI syariah dan BRI syariah yang diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh Presiden Jokowi.⁵ Dalam mempermudah pelayanannya dan memenuhi kebutuhan nasabah sebaik mungkin, BSI mengembangkan pelayanannya seperti meluncurkan *e-banking* dengan jenis *mobile banking* yang dinamakan BSI Mobile. BSI Mobile dilengkapi dengan banyak fitur yang bisa digunakan oleh nasabah diantaranya yaitu informasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, e-mas, tarik tunai dan QRIS serta fasilitas pembukaan rekening secara online. Melalui fasilitas yang diberikan *e-banking* nasabah tidak perlu repot untuk pergi ke kantor cabang dan menunggu antrian ketika ingin bertransaksi.⁶

Pemanfaatan *e-banking* seperti halnya BSI Mobile, *internet banking*, ATM, saat ini semakin dibutuhkan dengan mewabahnya virus covid-19 yang melanda seluruh dunia. Virus ini ditemukan di Wuhan Cina pada awal tahun 2020.⁷ Virus ini dapat menyerang sistem pernapasan

⁴Aan Ansori, 'Penerapan E-Banking Syariah Perbankan Syariah', *Jurnal Banquesyari'i*, 3.1 (2017), 114 <<http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/bs/article/download/1915/1597/>>.

⁵'Sejarah Perseroan', *Bank Syariah Indonesia*, 2021 <https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html> [accessed 12 September 2021].

⁶'Layanan Perbankan BSI Di Masa New Normal - Bank Syariah Indonesia Mobile' <<https://bsimobile.co.id/layanan-perbankan-bsi-di-masa-new-normal/>> [accessed 12 September 2021].

⁷KemKes, 'Pedoman Kesiapan Menghadapi Coronavirus Disease (Covid-19)', *Direktoral Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit*, 2020,

manusia dan dapat menyebar melalui kontak langsung maupun droplet dari seseorang yang terpapar virus Covid-19.⁸ Untuk meminimalisir penyebaran tersebut, seseorang diharuskan menghindari kontak langsung dengan orang lain. Di Indonesia, kasus pertama Covid-19 dikonfirmasi pada awal Maret 2020. Pemerintah mulai menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di seluruh wilayah Indonesia.⁹ Adanya himbauan PSBB mengakibatkan masyarakat semakin mengarah ke layanan digital. Disamping efek negatif yang ditimbulkan oleh pandemi covid-19 terhadap perlambatan ekonomi, ada hal positif yang dapat diambil oleh dunia perbankan yaitu adanya kenaikan yang signifikan pada transaksi elektronik akibat dari terbatasnya aktifitas masyarakat selama masa pandemi.¹⁰

Pada Juni tahun 2020, Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengemukakan telah terjadi pertumbuhan digital sebesar 64% dan volume transaksi digital sebesar 37% dengan kenaikan pembukaan rekening online 5.100 perhari.¹¹ Peningkatan transaksi digital juga di alami beberapa bank syariah seperti PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Seperti dilaporkan dari website BSI sendiri, menyebutkan bahwa selama pandemi covid-19 dan

4 <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/REV-02_Pedoman_Kesiapsiagaan_COVID-19_Versi_17_Feb_2020_fix.pdf>.

⁸WHO, 'Transmisi SARS-CoV-2: Implikasi Terhadap Kewaspadaan Pencegahan Infeksi', 2020, 1 <https://www.who.int/docs/default-source/searo/indonesia/covid19/transmisi-sars-cov-2---implikasi-untuk-terhadap-kewaspadaan-pencegahan-infeksi---pernyataan-keilmuan.pdf?sfvrsn=1534d7df_4>.

⁹Ririn Noviyanti Putri, 'Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20.2 (2020), 705 <<https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>>.

¹⁰Nurlaras Anisa, 'Bagaimana Minat Masyarakat Bertransaksi Di Bank Syariah Di Masa Pandemi? Halaman 1 - Kompasiana.Com', *Kompasiana*, 2021 <<https://www.kompasiana.com/nurlaras44439/6002b6678ede48031a553256/bagaimana-minat-masyarakat-bertransaksi-di-bank-syariah-di-masa-pandemi>> [accessed 1 September 2021].

¹¹Michael Hamilton, 'Digital Banking Trend in The New Normal Era', *Maybank.5*, 2021 <https://www.maybank.co.id/-/media/Downloaded-Content/writing-competition/MH_Materi_Webinar_Journalist_Competition_Sep-20-Digital-Banking-Trend.pdf>.

pemberlakuan PSBB volume transaksi digital BSI mencapai angka Rp.40,85 T hingga bulan maret 2021. *E-banking* dengan jenis BSI *mobile* menyumbangkan peran terbesar dengan terus mengalami kenaikan 82,53% transaksi *mobile banking* secara tahunan. Jika dilihat secara umum transaksi digital BSI mengalami kenaikan fantastis sejumlah 43,3% yang melibatkan BSI *mobile*, internet banking, kartu debit serta ATM.¹² Hal ini didorong oleh perubahan gaya hidup baru dan tingginya aktivitas transaksi pembayaran belanja online yang dilakukan oleh nasabah di platfrom *e-commerce* di masa pandemi.¹³ Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan Bank Indonesia (BI) terkait tumbuhnya nilai transaksi *e-money* dan *digital banking* secara signifikan selama masa pandemi covid-19. Bank Indonesia (BI) mencatat kenaikan transaksi *e-money* dan *digital banking* sebesar dua digit sepanjang april 2020 dibanding dengan tahun lalu dengan bulan yang sama.¹⁴

¹²Fitrianto, 'Layanan Digital Perbankan Syariah; Tetap Eksis Di Tengah Pandemi', *Republika Blogger*, 2021 <<https://retizen.republika.co.id/posts/11015/layanan-digital-perbankan-syariah-tetap-eksis-di-tengah-pandemi>> [accessed 20 May 2021].

¹³Syahrizal Sidik, 'Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%', *CNBC Indonesia*, *CNBC Indonesia*, 2021 <<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98>>.

¹⁴Aditya Pratama, 'Transaksi Uang Elektronik Dan Digital Banking Naik Tajam Selama PSBB', *Inews.Id Finance*, 2021 <<https://www.inews.id/finance/keuangan/transaksi-uang-elektronik-dan-digital-banking-naik-tajam-selama-psbb>> [accessed 1 September 2021].

Gambar 1.1
Persentase Total Pengguna Aplikasi Perbankan dan
Jasa Keuangan di Indonesia



Sumber: WeAreSocial & Hootsuite, 2021

Terlepas dari data yang dikeluarkan oleh BI dan OJK mengenai kenaikan transaksi digital termasuk kenaikan transaksi *e-banking* BSI, WeAreSocial & Hootsuite melalui laporan yang telah dikeluarkan pada Januari 2021 memperlihatkan bahwa penggunaan aplikasi perbankan dan jasa keuangan masih masih terbilang rendah jika dibandingkan dengan aplikasi lain yang tersedia di Indonesia yaitu sebesar 39,2%.¹⁵ Hal ini juga didukung dengan pernyataan dari BSI mengenai jumlah rekening nasabah sebesar 15,5 juta dengan penggunaan *e-banking* belum mencapai keseluruhan total nasabahnya yaitu sebesar 2,5 juta pengguna aktif.¹⁶ Dari data tersebut, mengindikasikan bahwa meskipun *e-banking* menawarkan berbagai kemudahan melalui penyediaan fasilitas yang dapat dimanfaatkan, namun masih banyak nasabah yang belum menggunakan *e-banking*. Pada umumnya hal ini disebabkan oleh faktor geografis, tingkat kebutuhan dan pemahaman mereka tentang transaksi perbankan, serta

¹⁵Andi Dwi Riyanto, 'Indonesian Digital Report 2021', *Hootsuite (We Are Social)* <<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2021/>> [accessed 20 March 2022].

¹⁶Maizal Walfajri, 'Pada Tahun 2025, BSI Targetkan Punya Aset Rp 500 Triliun', *Contan.Co.Id*, 2021 <<https://newssetup.kontan.co.id/news/pada-tahun-2025-bsi-targetkan-punya-aset-rp-500-triliun?page=all>>.

kepercayaan ketika bertransaksi menggunakan *e-banking* sehingga penggunaan *e-banking* belum tersebar luas.¹⁷

Di tengah pandemi seperti ini, digitalisasi produk dan layanan bank syariah harus dilaksanakan dengan cepat dan secara responsif. BSI optimis akan adanya kenaikan yang semakin besar, baik dari sisi kinerja dan aset termasuk sisi penggunaan *e-banking*, dimana akselerasi digital menjadi salah satu fokus BSI dalam mendorong pertumbuhan bisnisnya.¹⁸ Beralihnya gaya hidup masyarakat di tengah pandemi dengan menggunakan transaksi digital seperti *e-banking* harus diawali dengan minat menggunakan. Minat merupakan keinginan untuk melakukan perilaku.¹⁹ Minat menggunakan akan muncul apabila calon konsumen melihat manfaat yang akan didapatkan dari penggunaan *e-banking* tersebut. Minat pada diri seseorang akan memberi gambaran aktivitas dalam mencapai suatu tujuan. Melalui minat seseorang dapat terdorong dalam memperoleh pemahaman untuk melakukan aktifitas. Minat juga berkaitan dengan perasaan seseorang tentang suka atau senang terhadap suatu objek atau perilaku.

Meyrilliana Purba, dkk dalam penelitiannya, mengemukakan persepsi manfaat merupakan pandangan seseorang dalam meyakini bahwa menggunakan sistem teknologi bisa meningkatkan kinerjanya dan akan membentuk kepuasan dalam dirinya.²⁰ Persepsi manfaat merupakan persepsi pengguna terhadap seberapa besarnya

¹⁷Dewi Mustikasari Immanuel and Yuli Kartika Dewi, 'Mobile Payment Adoption Intention During Pandemic Covid-19 in Indonesia', *Journal of Information System and Technology Management*, 5.19 (2020), 72 <<https://doi.org/10.35631/jistm.519006>>.

¹⁸'Pasca Single System, BSI Yakin Kinerja Dan Aset Perusahaan Akan Semakin Besar', *Bank Syariah Indonesia*, 2021 <<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pasca-single-system-bsi-yakin-kinerja-dan-aset-perusahaan-akan-semakin-besar>>.

¹⁹Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 24.

²⁰Meyrilliana Purba, Samsir, and Kasman Arifin, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Ovo Pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Riau', *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII.1 (2020), 156 <<file:///C:/Users/Anonymous/Downloads/7857-17532-1-SM.pdf>>.

atau bagaimana sebuah teknologi memberikan dan menghasilkan manfaat, dengan kata lain sejauh mana *electronic banking* dapat memberikan manfaat bagi penggunanya dalam hal meningkatkan produktifitas. Beberapa penelitian terdahulu menyebutkan persepsi manfaat merupakan faktor yang paling sering berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan. Seperti penelitian yang dilakukan Laela Susdiani dan Dian Rani Yolanda, mengemukakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara persepsi manfaat minat menggunakan *fintech (mobile banking)*.²¹ Berbeda dengan penelitian oleh Nurudin Nurdin dan Rukma Ningrum yang meneliti pengaruh manfaat terhadap minat nasabah menggunakan *m-banking* menyebutkan bahwa persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan *m-banking*.²²

Kepercayaan merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan apalagi dalam industri yang bergerak dalam sektor jasa. Kepercayaan bisa menjadi penyebab seseorang menggunakan *e-banking* apalagi dengan banyaknya jumlah kejahatan digital seperti pencurian data yang bisa digunakan untuk masuk ke akun keuangan atau tindakan pembobolan akun.²³ Konsep kepercayaan dalam penelitian ini adalah nasabah percaya terhadap kehandalan pihak penyedia jasa dalam memberikan kepuasan nasabah dan

²¹Laela Susdiani, Dian Rani Yolanda, and Andalas, 'Analisis Faktor Determinan Minat Penggunaan Kembali Fintech Sebagai Sarana Pendukung Program Physical Distancing Pada Masa Pandemi Covid -19 Di Kota Padang Dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Dan Technology Acceptance Model (TAM)', *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9.2 (2021), 164 <<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/895>>.

²²Nurdin Nurdin, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu', *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3.1 (2021), 36 <<https://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya/article/view/37>>.

²³Fahmi Ahmad Burhan, 'OJK Soroti Sisi Keamanan Dari Lonjakan Transaksi Digital Saat Pandemi - Fintech Katadata.Co.Id', *Katadata.Co.Id*, 2020 <<https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5f7fd25431c51/ojk-soroti-sisi-keamanan-dari-lonjakan-transaksi-digital-saat-pandemi>> [accessed 14 October 2021].

kemampuan bank dalam menjamin rasa aman kepada nasabahnya yang menggunakan layanannya. Penelitian serupa oleh Fernanda Idam Kholid dan Embun Duriyani Soemarso mengemukakan persepsi kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan *e-banking*.²⁴ Namun penelitian ini berlawanan dengan penelitian oleh Mario Ledesman dengan hasil penelitian kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan.²⁵

Personal attitude didefinisikan sebagai sikap pribadi yang didasarkan pada keyakinan atau emosi positif atau negatif seseorang ketika mereka akan melakukan suatu tindakan.²⁶ Adanya pandemi telah merubah gaya hidup masyarakat dalam banyak hal termasuk dalam cara bertransaksi, untuk itu perlunya diteliti terkait sikap nasabah terhadap penggunaan *e-banking* di tengah pandemi. Dalam hal ini jika individu percaya bahwa menggunakan *e-banking* saat pandemi bisa mengarahkan ke hal positif maka individu tersebut akan mempertahankan sikap yang baik terhadap perilaku menggunakan, begitupun sebaliknya. Dewi Mustikasari Immanuel dan Yuli Kartika Dewi dalam penelitiannya tentang minat menggunakan *mobile payment* di masa pandemi menunjukkan bahwa *personal attitude* berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan.²⁷ Penelitian sejenis oleh Wajeeha Aslam dalam penelitiannya terkait niat perilaku konsumen terhadap layanan *mobile payment* menunjukkan *personal*

²⁴Fernanda Idham Kholid, 'Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Pt Bank Bni Syariah Kcp Magelang', *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8.2 (2018), 49.

²⁵Mario Ledesman, 'Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada BSM Cabang Bandar Jaya)', *Skripsi*, 2018, 97 <<http://repository.radenintan.ac.id/5269/1/SKRIPSI.pdf>>.

²⁶Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* 36.

²⁷Dewi Mustikasari Immanuel and Yuli Kartika Dewi, 'Mobile Payment Adoption Intention During Pandemic Covid-19 in Indonesia', *Journal of Information System and Technology Management*, 5.19 (2020), 72 <<https://doi.org/10.35631/jistm.519006>>.

attitude berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan layanan *mobile payment*.²⁸

Sebelum adanya pandemi, beberapa masyarakat telah mengenal *e-banking* dan diantara mereka sudah ada yang menggunakannya atas dasar kenyamanan, manfaat yang ditawarkan dan rasa aman, akan tetapi penelitian tentang minat menggunakan *e-banking* di masa pandemi seperti ini belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih memfokuskan minat menggunakan *e-banking* pada masa pandemi, dengan meneliti faktor apa saja yang dapat mempengaruhi minat menggunakan *e-banking* syariah khususnya di Bank Syariah Indonesia pada masa pandemi dengan variabel - variabel tersebut lebih lanjut. Dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, dan *Personal Attitude* Terhadap Minat Menggunakan *E-Banking* BSI di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus *User E-Banking* BSI di Kota Kudus).

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka masalah yang dirumuskan adalah sebagaimana berikut:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi Covid-19?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi Covid-19?
3. Apakah *personal attitude* berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi Covid-19?

C. Tujuan

Dari rumusan masalah penelitian yang diuraikan sebelumnya, sehingga tujuannya ialah untuk menjawab

²⁸Wajeeha Aslam, Marija Ham, and Imtiaz Arif, ‘Consumer Behavioral Intentions towards Mobile Payment Services: An Empirical Analysis in Pakistan’, *Market-Trziste*, 29.2 (2017), 161 <<https://doi.org/10.22598/mt/2017.29.2.161>>.

rumusan masalah yang telah disebutkan diatas antara lain sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi Covid-19.
2. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi Covid-19.
3. Untuk menguji pengaruh *personal attitude* terhadap minat menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis (keilmuan)

a. Bagi Peneliti

Dapat dipakai sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan, serta melatih penulis untuk berfikir kritis terhadap suatu fenomena yang sedang terjadi.

b. Bagi Dunia Pendidikan

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi terkait pengaruh persepsi manfaat, kepercayaan dan *personal attitude* terhadap minat menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi.

c. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai referensi bacaan serta sumber informasi untuk penelitian selanjutnya dengan tema serupa.

2. Manfaat praktis (terapan)

a. Bagi perusahaan terkait

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi oleh penyedia jasa layanan seperti BSI mengenai faktor-faktor dalam mempengaruhi minat nasabah menggunakan *e-banking* BSI di masa pandemi, sehingga pihak penyedia jasa dapat menjadikan bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan lagi layanan *e-banking* untuk memenuhi harapan sebagian besar nasabah.

E. Sistematika penelitian

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memaparkan keseluruhan dari isi penelitian meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian memaparkan jenis dan sumber data penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data dan metode analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini menjelaskan terkait deskripsi objek penelitian, karakteristik responden, interpretasi hasil serta pembahasan penelitian.

BAB V SIMPULAN

Bab ini merupakan akhir dari penulisan penelitian yang berisi tentang simpulan serta saran-saran dari peneliti mengenai masalah yang dibahas pada penelitian ini.