

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia dengan penduduk muslim terbesar di dunia tidak luput dari adanya perkembangan lembaga keuangan syariah hal ini memunculkan kesempatan yang besar untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan syariah., hal ini dapat dilihat dari penggabungan atau merger tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan bank syariah mandiri menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).¹ Dengan adanya hal ini diharapkan mampu mendorong perekonomian nasional yaitu memperbesar pangsa pasar keuangan Syariah sekaligus dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat. Perkembangan jumlah nasabah menabung di bank syariah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Bank Syariah

Tahun	Jumlah Nasabah		
	KSPPS	BUS	UUS
2019	4.227	28.916	6.504
2020	4.555	37.699	7.558
2021	4.921	44.727	9.406
2022 (Feb)	4.977	45.925	9.215

Sumber <https://www.ojk.go.id> dan Data BMT Al Hikmah Semesta Jepara

Berdasarkan perkembangan jumlah nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) diatas, dapat dikatakan bahwa tiap tahunnya jumlah nasabah tabungan selalu mengalami peningkatan. Perkembangan lembaga keuangan diantaranya fasilitas lembaga keuangan, yaitu pelayanan *digital banking* dan antar jemput uang tabungan. Adanya fasilitas

¹ Bagus dan Sutantri, “Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah,” *Jurnal At Tamwil* 3, no. 1 (2021): 87.

lembaga keuangan dalam bentuk aplikasi *E Banking* jumlah nasabah menabung menjadi meningkat.

Perkembangan bank syariah diikuti juga oleh lembaga mikro syariah diantaranya KSPPS atau BMT. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah nama awal dari KSPPS yang berasal Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) kemudian berubah menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam pembiayaan syariah. BMT adalah entitas keuangan mikro syariah yang hanya ada di Indonesia saja. KSPPS adalah koperasi yang mana kegiatan operasionalnya yaitu simpanan, pinjaman dan pembiayaan mengikuti prinsip syariah termasuk mengelola zakat infak dan wakaf.² KSPPS menghadirkan aplikasi *E Banking* guna memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi menabung dan pembayaran online lainnya. Pelayanan BMT sangat diperlukan untuk meningkatkan jumlah nasabah menabung. Perkembangan dari bank syariah yang sudah menggunakan aplikasi *E Banking*, dari BMT juga tidak ingin ketinggalan dalam menggunakan aplikasi *E banking* maupun jemput bola untuk meningkatkan jumlah nasabah menabung.

Pentingnya menabung bagi konsumen di antaranya sebagai uang jaga-jaga ketika terjadi hal-hal buruk yang mungkin tidak dapat dipastikan, penambah kekayaan yang kemudian nantinya akan diberikan kepada anak cucu, dan untuk konsumsi di masa mendatang.³ Ada sebagian orang yang menabung untuk mendapatkan tambahan penghasilan maka menabung dilakukan di kantor perbankan atau pada lembaga keuangan lainnya. Bagi masyarakat muslim mereka akan lebih memilih menabung pada bank syariah untuk menghindari bunga bank atau riba. Selanjutnya penabung mendapatkan bagian keuntungan dari usaha yang dibiayainya (*Profit Sharing*). Bagi lembaga keuangan, kegiatan menabung sangat penting yaitu sebagai salah satu sumber dana yang mana akan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk membantu kegiatan ekonominya. Jadi

² Yuli dan Rahayu, *Layanan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2014), 99.

³ M. Umar Burhan, *Perilaku Rumah Tangga Muslim Dalam Menabung, Berinvestasi, Dan Menyusun Portofolio Kekayaan*, (Malang: UB Press, 2012), 50-51.

antara yang menabung dan juga pembiayaan disini saling melengkapi sehingga operasional perusahaanpun akan berjalan dengan baik, apabila banyak nasabah yang menabung namun dari segi nasabah yang mengajukan pembiayaan tidak ada maka akan terjadi ketidakseimbangan dalam pengelolaan lembaga keuangan.

Penilaian masyarakat mengenai suatu lembaga keuangan bergantung bagaimana lembaga keuangan tersebut mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan nasabah dan produk yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan nasabah,⁴ ketika nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka nasabah pun akan mendapatkan kepuasan tersendiri sehingga dalam waktu selanjutnya nasabah dengan keinginan sendiri akan datang kembali ke lembaga tersebut. Adanya kesibukan yang dihadapi oleh para pedagang di pasar membuat mereka enggan untuk sekedar datang dan menabungkan uangnya ke suatu lembaga keuangan contohnya saja seperti koperasi. Hal ini memberikan peluang kepada lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan antar jemput uang tabungan masyarakat khususnya pedagang pasar. Dalam perkembangan zaman yang semakin canggih lembaga keuangan juga memberikan pelayanan *E banking* untuk kemudahan dalam transaksi keuangan, namun masih banyak masyarakat awam yang tidak ingin menggunakannya karena menurut mereka itu ribet.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) mempunyai tujuan yaitu untuk melakukan simpanan dan pembiayaan serta untuk kesejahteraan anggota. Dalam Islam dianjurkan untuk hidup sejahtera dalam QS. An Nisa ayat 9:

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ

فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: Dan hendaklah takut (kepada Allah) orang-orang yang sekiranya mereka meninggalkan keturunan yang lemah di belakang mereka yang mereka khawatir

⁴ Nia Natalia, "Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah," *Management Insight* 13, no. 1(2017): 60.

terhadap (kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah, dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.⁵

Dari ayat tersebut kita mengetahui yaitu adanya kekhawatiran pada generasi muda yang lemah ini representasi dari kemiskinan, yaitu lawan kata dari kesejahteraan. Ayat ini mengandung makna bahwa manusia dianjurkan untuk selalu bekerja keras sehingga terhindar dari kemiskinan. Allah memperingatkan manusia supaya mampu mendidik anak-anaknya agar tidak terjerumus dalam kemiskinan yaitu dengan mendidik generasi penerusnya menjadi anak yang berkualitas dengan orientasi pada kesejahteraan baik secara moral maupun material sehingga menjadi sumber daya manusia yang terampil dan mempunyai akhlak yang baik mengingat asset yang paling berharga bagi orang tua adalah anak, berbicara dengan hal-hal yang bermanfaat, tidak sia sia. Allah juga menganjurkan untuk mendidik anak yang kuat dalam artian ketakwaan kepada Allah dan dalam hal ekonomi juga.⁶

Salah satu lembaga keuangan non bank di Jepara yang sudah cukup terkenal yaitu BMT Al Hikmah lembaga keuangan non bank yang pada tahun 2004 mengalami perkembangan hingga sekarang ini dengan 34 kantor cabang yang tersebar di Jawa Tengah pada 5 kabupaten diantaranya 5 kantor cabang kabupaten Grobogan, 5 kantor cabang kabupaten Demak, 17 kantor cabang di kabupaten Jepara, 3 kantor cabang kabupaten Kendal 3 kantor cabang di kabupaten Kudus, dan sisanya di Malang Jawa Timur 1 kantor cabang. Komitmen dari seluruh personal mulai dari jajaran top manajemen sampai *front office* mulai tampak. Dengan adanya semangat untuk mengembangkan dan memajukan lembaga menjadi lebih baik mulai tumbuh. Selalu menyelenggarakan meeting pada tiap cabang untuk melakukan evaluasi secara terus menerus maka terjadilah perbaikan yang positif dan bertahap. Perkembangan jumlah kantor cabang berdasarkan penjelasan di atas terus

⁵ Al Qur'an dan Terjemah Kementerian Agama, Surah An Nisa ayat 9.

⁶ Dahliana Sukmasari, "Konsep Kesejahteraan Masyarakat Dalam Perspektif Al Qur'an," *At Tibyan Journal Of Qur'an Dan Hadis Studies* 3 no. 1 (2020): 12-13.

mengalami penambahan begitu pula penambahan jumlah tenaga kerja sehingga mampu menyerap para tenaga kerja⁷

Pemasaran merupakan usaha seseorang menawarkan suatu produk atau jasa untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.⁸ Untuk dapat mengetahui kebutuhan nasabah maka diperlukan yang namanya riset pemasaran yang dilakukan secara terus menerus. Sedangkan keinginan nasabah kebutuhan yang terbentuk dari kepribadian masing-masing individu contohnya saja seperti ingin memperoleh pelayanan yang cepat, menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi, ingin dihargai, dihormati dan yang lainnya.

Produk BMT Al Hikmah yaitu ada simpanan dan pembiayaan. Di antara produk simpanan ada Sirela (simpanan sukarela), Sisuka (simpanan suka rela berjangka), Sipenmas (simpanan pendidikan masa depan), Simasjid (simpanan masjid) dan yang lainnya. Sedangkan untuk pembiayaan ada Tabarru' Qardhul Hasan (non profit) dan Tijarah dengan menggunakan akad mudharabah, murabahah, musyarakah, ijarah, rahn emas, musyarakah mutanaqisah bil ba'i. Kebanyakan Masyarakat khususnya para pedagang di pasar mayong mereka masih kesulitan untuk melakukan transaksi menabung langsung ke kantor BMT Al Hikmah dikarenakan kesibukan mereka yang tidak bisa ditinggalkan untuk sekedar menabung ke BMT. BMT Al Hikmah memberikan fasilitas pelayanan jemput bola di masyarakat untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan merupakan strategi promosi untuk mendekatkan diri kepada nasabah dengan cara mempermudah akses pelayanan dalam menabung.

Pelayanan Jemput Bola merupakan pendekatan kepada calon nasabah dengan mendatangi lokasi atau pasar dengan menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah, sistem dan prosedur operasional BMT.⁹ Hal ini juga memberikan pengaruh yang positif terhadap komunikasi yang baik dengan nasabah sehingga menimbulkan kepercayaan nasabah untuk menabungkan uangnya di lembaga tersebut. Pemberian pelayanan yang terbaik dan bermutu yang dimiliki oleh suatu

⁷ Dokumen KSPPS BMT Al Hikmah Semesta Jepara.

⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta, Kencana: 2004), 53.

⁹ Nurul Huda, dkk, *Baitul Mal Wa Tamwil*, (Jakarta: Amzah, 2016), 202.

lembaga keuangan akan menjadi keunggulan daya saing tersendiri bagi perusahaan.¹⁰

Selain Pelayanan jemput bola BMT Al Hikmah juga melakukan promosi dengan menawarkan pelayanan online dengan nama aplikasi yaitu *Al Hikmah Mobile*. *Al Hikmah Mobile* merupakan semacam aplikasi *e banking* yang digunakan dalam melakukan transaksi keuangan secara elektronik seperti pembayaran listrik, BPJS kesehatan, pengisian pulsa, token listrik dan masih banyak lagi sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah lewat online dan tidak perlu datang ke kantor BMT Al Hikmah, meskipun begitu masih banyak dari nasabah yang belum menggunakan aplikasi tersebut, selain itu keputusan nasabah dalam menabung di BMT juga dipengaruhi oleh nisbah bagi hasil, masyarakat muslim cenderung akan lebih memilih bank syariah yang mana memberinya bagi hasil dengan menghindari riba. Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.¹¹ Keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah tentu saja akan mempertimbangkan mana bank yang akan memberinya keuntungan (bagi hasil) dan kemudahan dalam transaksinya. Setiap nasabah akan mempertimbangkan dan memperhatikan faktor-faktor tertentu dalam memutuskan untuk menabung guna mencari kepuasan dalam menyimpan dananya di bank syariah.¹²

Alasan yang menjadikan penelitian ini penting dilakukan BMT Al Hikmah penting Penelitian ini penting untuk dilakukan karena BMT Al Hikmah Jepara merupakan BMT yang sudah cukup lama berdiri dan sudah mempunyai banyak cabang, pertumbuhan dari segi jumlah anggota atau nasabah juga semakin meningkat, BMT Al Hikmah salah satunya yaitu di cabang mayong mampu mempertahankan perkembangan ini dari tahun ke tahun, namun apakah peningkatan jumlah

¹⁰ S. Wati Dewi dan Rafika Rahmawati, “Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah,” *Maslahah* 12, no. 1 (2021): 62.

¹¹ Andri Soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), 72.

¹² Ghozali Maski, “Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Pendekatan Komponen dan Model Logistik,” *Journal of Indonesian Applied Economics* 4, no. 1 (2010): 44.

nasabah tabungan disebabkan oleh pengaruh Kualitas Pelayanan jemput bola, penggunaan *E Banking*, nisbah bagi hasil atau karena faktor yang lainnya. Oleh karena itu peneliti ingin menengetahui keterkaitan antara pelayanan jemput bola, *E Banking* dan nisbah bagi hasil terhadap peningkatan jumlah nasabah tabungan di BMT Al Hikmah Mayong.

Adapun Penelitian terdahulu yaitu penelitian dari Nia Natalia (2017) “Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah” hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa antar jemput tabungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan koefisien korelasi 0,701 menunjukkan keterkaitan yang sangat erat karena mendekati angka 1 daripada 0.¹³ Berbeda dengan penelitian dari Hendri Triandini (2013) “Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk *Funding* Terhadap DPK Dan Jumlah Nasabah” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial layanan jemput bola tidak memiliki pengaruh yang positif terhadap DPK dan jumlah nasabah dikarenakan sosialisasi yang kurang kepada masyarakat mengenai keuntungan yang didapatkan dari layanan jemput bola.¹⁴

Selanjutnya penelitian dari Dewi Rosa Indah (2016) “Pengaruh *E Banking* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah” hasil penelitian menunjukkan bahwa *E Banking* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikasi *e banking t* hitung 4,080 > *t* tabel = 1,660.¹⁵ Sedangkan penelitian dari Annisa dan Aang (2021) “Pengaruh Penggunaan Internet *Banking*, *Mobile Banking* dan *Sms Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” hasil penelitian menunjukkan bahwa internet banking tidak berpengaruh

¹³ Nia Natalia, “Pengaruh Pelayanan Jasa Antar Jemput Uang Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Bengkulu Cabang Curup,” *Management Insight* 13 no. 1(2017): 68.

¹⁴ Hendri Triandini, “Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk *Funding* Terhadap DPK Dan Jumlah Nasabah,” *Jurnal Ekonomi* 12 no. 2: 147.

¹⁵ Dewi Rosa Indah, “Pengaruh *E Banking* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah,” *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* 5, no. 2 (2016): 552.

signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung sebesar $0,918 < (\text{lebih kecil dari}) t \text{ tabel } 1,985$.¹⁶

Penelitian dari Erik dan Ade (2018) “Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil, Dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung” hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan nasabah menabung dengan nilai r hitung $0,827 > r \text{ tabel } 0,361$.¹⁷ Berbeda dengan hasil penelitian dari Chandra Kartika, dkk, “Pengaruh Religiusitas, *Trust*, *Corporate Image*, dan Sistem Bagi Hasil terhadap Minat Nasabah Menabung dan Loyalitas di Bank Syariah Mandiri Di Surabaya” hasil penelitian dengan nilai R^2 $0,050$ yang mempunyai arti bahwa system bagi hasil mempengaruhi loyalitas nasabah hanya sebesar 5% saja dengan sisa 95% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa sistem bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menabung dan loyalitas di bank¹⁸

Produk BMT Al Hikmah Mayong di antaranya ada tabungan dan nasabah masih membutuhkan fasilitas pelayanan yaitu pelayanan jemput bola dan pelayanan *Al Hikmah Mobile*. BMT Al Hikmah sudah memberikan fasilitas pelayanan *Al Hikmah Mobile* namun kenapa dari nasabah masih membutuhkan pelayanan jemput bola. padahal dalam penelitian sebelumnya dari Dewi Rosa Indah (2016) hasil penelitian menunjukkan bahwa *E Banking* berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah sedangkan penelitian dari Hendri Triandini (2013) menunjukkan variable jemput bola tidak memiliki pengaruh yang positif. Hal ini yang menjadikan adanya *Research Gap*. Berdasarkan penelitian terdahulu dan permasalahan yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan penggunaan variable

¹⁶ Annisa Fitria dan aang munawar, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan Sms Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI,” *Jurnal Informatika Kesatuan* 1, no. 1 (2021): 50.

¹⁷ Erik Rif’ad dan Ade Sofyan, “Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil, dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung di PT Panin Dubai Syariah Bank,” *Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 1 (2018): 10.

¹⁸ Chandra Kartika dan dkk, “Pengaruh Relihgusitas, Trust, Corporate Image, Dan System Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Menabung Dan Loyalitas Di Bank Syariah Mandiri Di Surabaya.”: 75.

yang berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu variable dependen keputusan nasabah dan variable independennya pelayanan jemput bola, penggunaan aplikasi dan bagi hasil. Maka dari itu judul dalam penelitian ini yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola, Al hikmah Mobile dan Nisbah Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong”**.

B. Rumusan masalah

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

1. Apakah Kualitas Pelayanan Jemput Bola berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong?
2. Apakah Kualitas Pelayanan *E Banking* berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong?
3. Apakah Nisbah Bagi Hasil berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Jemput Bola, *E Banking* dan Nisbah Bagi Hasil berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong?

C. Tujuan Penelitian

Mengenai rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola terhadap keputusan nasabah menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan *E Banking* terhadap keputusan nasabah untuk menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Nisbah Bagi Hasil terhadap keputusan nasabah untuk menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong.

4. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Jemput Bola, *E Banking* Dan Nisbah Bagi Hasil secara simultan terhadap keputusan nasabah untuk menabung harian di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mayong.

D. Manfaat Penelitian

Mengenai hasil penelitian yang didapatkan, semoga mampu memberikan manfaat dan penjelasan untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah mampu memberikan pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan jemput bola, *E Banking* dan nisbah bagi hasil terhadap keputusan menabung harian serta menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya dengan objek penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

- a. Manfaat bagi lembaga dalam adalah diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan pada BMT Al Hikmah Semesta untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan nasabah sebagai upaya untuk menarik minat masyarakat dalam menabung.
- b. Manfaat bagi Peneliti yaitu mampu memberikan wawasan dan pengalaman secara langsung mengenai pengaruh layanan jemput bola, penggunaan aplikasi dan bagi hasil terhadap keputusan menabung harian.
- c. Manfaat umum dari hasil penelitian ini yaitu dapat dijadikan rujukan atau tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disini sebagai bagian yang menunjukkan garis besar dari pembahasan masing-masing bagian. Dari masing-masing bagian dari sistematika ini terdapat 5 bab yang berisi sub-sub bab yang saling berkaitan. Adapun sistematika penulisan dapat dijelaskan berikut ini:

1. Bagian awal

Dalam bagian awal ini berisi yang dimulai dari halaman judul, lampiran bimbingan, dilanjutkan dengan laman pengesahan, selanjutnya ada laman motto dari peneliti, dilanjutkan dengan halaman persembahan penelitian ditujukan untuk siapa, kemudian ada halaman kata pengantar, laman abstrak dari penelitian, selanjutnya ada daftar isi penelitian

2. Bagian isi, meliputi:

Dalam bagian isi ini terdapat beberapa garis besar yang menjadi inti dari penelitian yaitu terdiri dari lima bab yang mana terjadi hubungan yang saling terkait diantara bab-bab nya. Bab yang terdiri dari lima tersebut dapat dijelaskan berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab pendahuluan ini berisi latar belakang masalah, dilanjutkan dengan rumusan masalah yang ingin diteliti dilanjutkan dengan tujuan dilakukannya penelitian, selanjutnya ada manfaat penelitian baik untuk lembaga, peneliti maupun umum dan terakhir yaitu berisi tata cara dalam penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Di dalam bab landasan teori ini berisi mengenai penjelasan variabel yang digunakan penelitian, dilanjutkan dengan penelitian-penelitian yang sudah ada atau tahun-tahun yang lalu, selanjutnya ada teori dan terakhir ada hipotesis apa saja yang ada dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Di dalam bab metode penelitian ini berisi mengenai jenis dan pendekatan penelitian apa yang digunakan dilanjutkan dengan tempat penelitian dilakukan, dilanjutkan dengan populasi dan sampel kemudian ada dengan desain dan definisi operasional variabel, dilanjutkan dengan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya ada teknik

pengumpulan data, dalam bagian akhir ada teknis analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Di dalam bab hasil penelitian dan pembahasan ini terdapat gambaran umum objek penelitian dari variabel-variabel yang digunakan dilanjutkan dengan hasil penelitian yaitu ada analisis data yang terdiri dari (uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dilanjutkan dengan uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji hipotesis) pada bagian bagian akhirnya ada pembahasan dimana menjelaskan hasil daripada penelitian yang dilakukan sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Di dalam bab penutup ini merupakan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan atas dasar pengujian yang didapat dari penelitian dan dilanjutkan dengan saran-saran yang buat atas dasar permasalahan yang diteliti.

3. Bagian akhir

Pada bagian akhir ini terdapat daftar pustaka yang digunakan baik dari buku, jurnal ataupun artikel selanjutnya ada lampiran-lampiran dokumentasi penelitian dilanjutkan dengan olah data menggunakan SPSS yang digunakan, daftar riwayat hidup penulis dan dokumen lain yang mendukung dalam penelitian ini.