

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia

Perkembangan teknologi saat ini mempengaruhi sistem pembayaran pada masyarakat yaitu dengan alat pembayaran tunai ke non tunai. “Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.” (Bank Indonesia, 2011)

Evolusi alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran non tunai (*non-cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas misalnya cek dan *bilyet* giro. Selain itu dikenal juga alat pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (*card based*) (ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar). (Bank Indonesia, 2011)

Pada saat ini teknologi semakin maju yang membuat alat pembayaran beralih pada pembayaran non-tunai dana pembayaran elektronik seperti Uang Elektronik (*e-money*). Dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) dalam ketentuan Pasal 1 Ayat 3, “Uang Elektronik (*Electronic Money*) adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit.

Sistem pembayaran menggunakan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan *on-line* secara langsung dengan rekening nasabah di bank (pada saat melakukan pembayaran tidak dibebankan ke rekening nasabah di bank). *E-money* merupakan produk *stored value* dimana sejumlah nilai (*monetary value*) telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan (*prepaid*). (Pramono, *et al*,

2006:4)

Pemerintah Indonesia secara resmi dan sah menyetujui dan mengatur hal-hal terkait penyelenggaraan, penggunaan, dan transaksi dengan uang elektronik (*e-money*) di Indonesia terhitung sejak tanggal 13 April 2009, melalui Peraturan Bank Indonesia nomor 11/12/PBI/2009. (*bi.go.id*)

Terdapat 20 penerbit *electronic money* di Indonesia yang terdiri dari bank dan non-bank, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Penerbit Uang Elektronik

No.	Nama Penerbit
1.	BPD DKI Jakarta
2.	Bank Mandiri
3.	Bank Central Asia
4.	PT. Telekomunikasi Indonesia
5.	PT. Telekomunikasi Seluler
6.	Bank Mega
7.	PT. SKYE SAB Indonesia
8.	PT. Indosat
9.	Bank Negara Indonesia
10.	Bank Rakyat Indonesia
11.	PT. XL Axiata
12.	PT. FINNET Indonesia
13.	PT. Artajasa Pembayaran Elektronik
14.	Bank Permata
15.	Bank CIMB Niaga
16.	PT. Nusa Satu Inti Artha
17.	PT. Bank NationalNobu
18.	PT. Smartfren Telecom
19.	PT. MVCOMMERCE Indonesia
20.	PT. WITAMI Tunai Mandiri

Sumber: bi.go.id

1.1.2 Profil Perusahaan

1) Mandiri *E-Money* (Bank Mandiri)



Gambar 1.1 Kartu Mandiri *E-money*

Sumber: bankmandiri.co.id

Mandiri *E-Money* merupakan produk uang elektronik yang di produksi oleh Bank Mandiri dan diluncurkan pada tahun 2009. Mandiri *e-money* memberikan kemudahan dalam transaksi sehari-hari. Transaksi menjadi lebih mudah dan praktis, tidak perlu membawa uang tunai dan tidak direpotkan oleh kembalian.

Fitur Mandiri *e-money*:

1. Sebagai pengganti uang tunai
2. Saldo tersimpan pada *chip*, sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan PIN
3. Dapat diisi ulang (*top up*)
4. Dapat dimiliki oleh nasabah maupun non-nasabah Bank Mandiri
5. Dapat dipindahtangankan
6. Saldo pada kartu tidak diberikan bunga
7. Maksimal Saldo Rp 1.000.000,-
8. Dapat digunakan untuk pembayaran tagihan rutin (khusus di gerai indomaret) seperti: PLN, Telkom, Indovision, First Media. Dan Oto Multi Artha.
9. Dapat digunakan di merchant-merchat yang telah bekerja dengan bank Mandiri

Sumber: bankmandiri.co.id

2) Flazz BCA (Bank Central Asia)



Gambar 1.2 Kartu Flazz BCA

Sumber: bca.co.id

Flazz BCA merupakan produk uang elektronik yang di produksi oleh Bank Central Asia dan diluncurkan pada tahun 2007. Flazz BCA menawarkan kecepatan bertransaksi dengan teknologi *chip* dan RFID (*Radio Frequency Identification*). Transaksi pembayaran dengan amat mudah karena cukup meletakkan kartu pada *Reader*. Flazz BCA memiliki multifungsi karena dapat digunakan untuk pembayaran di Tol Cipali, *Food and Beverage*, minimarket, supermarket, hypermarket, SPBU, parker, toko buku, tempat rekreasi, transportasi umum (Transjakarta, Commuter Line Jabodetabek dan Trans Jogja) dan banyak lagi jenis *merchant* lainnya lebih dari 57 ribu outlet. Kartu Flazz BCA dapat diisi ulang dengan jumlah minimal Rp 20.000 dan maksimum saldo sebesar Rp 1.000.000. (bca.co.id)

3) BRIZZI (Bank Rakyat Indonesia)



Gambar 1.3 Kartu BRIZZI

Sumber: bri.co.id

BRIZZI merupakan produk uang elektronik yang di produksi oleh Bank Rakyat Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2012.

BRIZZI adalah salah satu pembayaran di *merchant-merchant* yang telah bekerjasama dengan BRI.

Keuntungan memakai uang elektronik BRIZZI, sebagai berikut:

1. Dapat dimiliki oleh siapapun (tanpa harus memiliki rekening BRI).
2. Nilai uang di dalam kartu dapat diisi ulang/ Top Up (via EDC maupun ATM).
3. Isi ulang BRIZZI dapat melalui rekening BRI maupun Bank lain.
4. Dapat digunakan di *merchant* yang sudah bekerjasama dengan BRI.
5. Mengakomodasikan pembayaran transaksi mulai dari Rp 1,- sampai dengan Rp 1.000.000,-
6. Transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan mudah, tidak melakukan pembayaran dengan menggunakan uang tunai dan tidak direpotkan dengan uang recehan.
7. Nikmati promo-promo BRIZZI yang bervariasi.

Sumber: bri.co.id

4) Rekening Ponsel (Bank CIMB Niaga)



Gambar 1.4 Logo Rekening Ponsel

Sumber: cimbniaga.co.id

Rekening Ponsel merupakan produk uang elektronik yang di produksi oleh CIMB Niaga yang diluncurkan pada tahun 2013. Transaksi rekening ponsel memberikan kemudahan untuk transaksi sehari-hari melalui ponsel pengguna.

Fitur rekening ponsel, sebagai berikut:

1. Transaksi bebas biaya
2. Tanpa persyaratan saldo minimum
3. Tidak memerlukan kartu ATM
4. Transaksi di merchant pilihan CIMB Niaga

Manfaat menggunakan rekening ponsel, sebagai berikut:

1. Setor tunai di seluruh cabang CIMB Niaga
2. Transfer ke semua operator ponsel di Indonesia tanpa biaya transfer
3. Transfer ke semua bank anggota ATM Bersama dan Prima
4. Pembayaran dan belanja di merchant Rekening Ponsel
5. Tarik dan setor tunai di Indomaret dan Alfamart
6. Berbagai diskon dan penawaran menarik dari merchant rekening ponsel
7. Membayar tagihan telepon/seluler, kartu kredit, angsuran pinjaman, asuransi, internet/kabel TV
8. Membeli tiket pesawat dan pulsa Prabayar dari hampir semua operator (Telkomsel, Indosat, AXIS, Three (3) dan XL).

Sumber: cimbniaga.com

5) Tap Cash (Bank Negara Indonesia)



Gambar 1.5 Kartu Tap Cash BNI

Sumber: bni.co.id

Tap Cash merupakan uang elektronik yang diproduksi oleh Bank Negara Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2014 dan memiliki fungsi sebagai pengganti uang tunai yang dapat diisi ulang.

Karakteristik Tap Cash BNI, sebagai berikut:

1. Transaksi pembayaran lebih cepat (<1 detik)
2. Menghindari uang lecek dan uang palsu
3. Tanpa uang kembalian
4. Tanpa minimum transaksi
5. Dapat diisi ulang (*top up*) – maksimum saldo Rp 1.000.000,-
6. Saldo pada kartu Tap Cash tidak diberi bunga dan tidak dijamin oleh LPS
7. Dapat dipindahtangankan

1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi telah mengubah sistem pembayaran dari sistem pembayaran tunai ke non tunai. Dengan perkembangan tersebut menjadikan sebuah inovasi bagi perusahaan penyedia sistem pembayaran untuk berinovasi dengan mengikuti perkembangan saat ini dengan memunculkan sistem pembayaran elektronik. Menurut Bank Indonesia, Evolusi alat pembayaran terus berkembang dari alat pembayaran tunai (*cash based*) ke alat pembayaran non tunai (*non-cash*) seperti alat pembayaran berbasis kertas misalnya cek dan *bilyet giro*. Selain itu dikenal juga alat pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu (*card based*) (ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar).

Salah satu inovasi dari sistem pembayaran non tunai salah satunya adalah *Electronic Money* atau uang elektronik. Menurut *Bank for International Settlements* yang dikutip dalam Hidayati et.al (2006:4) “*E-money products are defined here as stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possession.*” yang artinya bahwa uang elektronik didefinisikan sebagai *stored-value* atau *prepaid* produk dimana catatan dana atau *value* yang tersedia untuk konsumen disimpan pada perangkat elektronik yang di miliki.



Gambar 1.6
Pertumbuhan Uang Elektronik di Indonesia

Sumber: techinasia.com

Pada Gambar 1.6 menunjukkan perkembangan uang elektronik di Indonesia dari tahun 2009-2013 yang mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Walaupun mengalami perkembangan, Indonesia masih tertinggal di bandingkan dengan Negara-negara di ASEAN dalam hal sistem pembayaran kartu elektronik. Di Indonesia, pembayaran transaksi tunai mencakup 99,4% artinya sistem pembayaran non tunai hanya sebesar 0,6%. Di Singapura pembayaran tunai hanya 55,5% saja dari transaksi ritel yang artinya masih sangat jauh perbandingannya dengan transaksi uang elektronik di Indonesia. (Gerai Info BI, 2014)

Pada tahun 2014 Bank Indonesia merancang “Gerakan Nasional Non Tunai” (GNNT) yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap instrumen *non* tunai, GNNT ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen *non*-tunai sehingga berangsur-angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang menggunakan instrumen *non* tunai (*Less Cash Society*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya. (Gerai Info BI, 2014)

Tabel 1.2 Jumlah Uang Elektronik yang Beredar di Indonesia

Tahun	Jumlah Instrumen
2009	3,016,272
2010	7,914,018
2011	14,299,726
2012	21,869,946
2013	36,225,373
2014	35,738,233
2015	34,314,795
2016 (per Juli 2016)	40,875,095

Sumber: Bank Indonesia, 2016

Pada Tabel 1.2 memperlihatkan peredaran Uang Elektronik di Indonesia yang mengalami kenaikan signifikan pada tahun 2016 di banding tahun-tahun sebelumnya. Perkembangan uang elektronik dari awal beroperasi secara resmi pada tahun 2009 terus mengalami perkembangan yang diikuti dengan pertumbuhan dari infrastruktur uang elektronik yang dapat sebagai pemicu perkembangannya. Pada data Bank Indonesia telah ada sekitar 321,367 infrastruktur yang tersebar untuk mendukung sistem pembayaran dengan menggunakan uang elektronik.

Menurut Bank Indonesia, Bank merupakan lembaga yang terlibat dalam menyelenggarakan sistem pembayaran. Berdasarkan Statistik Distribusi Simpanan Bank Umum pada tahun 2015, jumlah akun rekening di industri perbankan mencapai 163,59 Juta akun rekening atau tumbuh 32% dari periode tahun sebelumnya artinya sekitar 65% dari 250 Juta penduduk Indonesia memiliki rekening Bank tetapi menurut data pada tabel 1.2 menunjukkan bahwa penyebaran uang elektronik masih sekitar 24% dari jumlah pemegang akun rekening bank. (Simamora, 2015)

Berdasarkan data Bank Indonesia, terdapat 20 perusahaan penyedia sistem pembayaran uang elektronik yang terdaftar pada Bank Indonesia yaitu berasal dari bank dan *non*-bank. Sistem pembayaran uang elektronik yang berasal dari Bank terdapat 9 bank penyedia yaitu BPD DKI Jakarta, Bank Mandiri, Bank Central Asia, Bank Mega, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Permata, Bank CIMB Niaga dan Bank National Nobu. Dari data yang didapatkan dari

masing-masing Bank, memperlihatkan bahwa terdapat 5 bank penyedia uang elektronik dengan jumlah tertinggi dari segi persebaran uang elektronik dan jumlah transaksi yang akan di jelaskan pada Tabel 1.3 dibawah, sebagai berikut:

Tabel 1.3 Bank yang Memiliki Jumlah Peredaran dan jumlah Transaksi Tertinggi tahun 2015 pada produk Uang Elektronik

No.	Nama Perusahaan	Nama E-Money	Jumlah Uang elektronik Yang Beredar	Jumlah Transaksi
1	Bank Mandiri	Mandiri e-money	6,7 Juta	252juta
2	Bank Central Asia	Flazz Bca	8,6 Juta	46 Juta
3	Bank Rakyat Indonesia	Brizzi	3,6 Juta	5 juta
4	Bank CIMB Niaga	Rekening Ponsel	1,4 Juta	5 Juta
5	Bank Negara Indonesia	Tap Cash BNI	300 ribu	3 Juta

Sumber: *Laporan Tahunan Bank Mandiri 2015; Laporan Tahunan BCA 2015; bankmandiri.co.id; Laporan Tahunan CIMB Niaga 2015 dan danamon.co.id*

Pada Tabel 1.3 menunjukkan data 5 besar bank penyedia uang elektronik di Indonesia pada tahun 2015. Peringkat pertama di duduki oleh Bank Mandiri dengan jumlah kartu yang beredar sebanyak 6,7 juta dengan jumlah transaksi sebesar 252 juta. Selanjutnya, pada peringkat kedua yaitu Flazz BCA dengan jumlah kartu yang beredar sebanyak 8,6 juta dengan jumlah transaksi sebesar 46 juta. Diikuti oleh BRIZZI di peringkat ketiga dengan 3,6 juta kartu yang beredar dengan 5 juta transaksi. Pada peringkat keempat yaitu Rekening ponsel dengan jumlah uang elektronik yang beredar sebanyak 1,4 juta dengan jumlah transaksi sebesar 5 juta transaksi. Pada peringkat kelima yaitu Tapcash BNI dengan jumlah kartu uang elektronik yang beredar sebanyak 300 ribu dengan jumlah transaksi sebesar 3 juta. Berikut fitur-fitur yang diberikan oleh kelima merek uang elektronik di Indonesia:

Tabel 1.4 Fitur-fitur Uang Elektronik

	Mandiri e-money	Flazz BCA	BRIZZI	Rekening Ponsel	Tapcash BNI
Menggunakan <i>chip</i>	✓	✓	✓	-	✓
Dapat diisi ulang	✓	✓	✓	✓	✓
Tidak perlu menjadi nasabah bank tersebut	✓	✓	✓	✓	✓
Maksimal saldo Rp 1.000.000	✓	✓	✓	-	✓
Dapat untuk pembayaran transaksi (Minimarket, Supermarket, Food&Beverage, dan merchant lainnya)	✓	✓	✓	✓	✓
Dapat untuk pembayaran Tol	✓	✓	✓	-	✓
Dapat untuk pembayaran tagihan rutin	✓	-	-	✓	-
Tahun Terbit	2009	2007	2012	2013	2014
Sumber	Bankmandiri.co.id	Bca.co.id	Bri.co.id	Cimbniaga.com	Bni.co.id

Dilihat dari Tabel 1.4 fitur-fitur yang di berikan perusahaan kepada konsumen, satu sama lain tidak jauh berbeda. Dilihat pada fitur masing-masing merek uang elektronik bahwa setiap merek memiliki kesamaan seperti pada fitur uang elektronik yang dapat diisi ulang, tidak perlu menjadi nasabah bank tersebut dan dapat digunakan untuk pembayaran transaksi sehari-hari. Dengan melihat kesamaan antara merek uang elektronik maka perlu adanya persepsi masyarakat untuk mengetahui merek uang elektronik yang lebih unggul.

Berdasarkan fenomena diatas bahwa uang elektronik di Indonesia mengalami perkembangan yang tinggi. Perkembangan uang elektronik akan berdampak pada persaingan penyedia produk uang elektronik yang semakin kompetitif dengan memberikan fitur-fitur yang dapat menggantikan pembayaran tunai. Dengan melihat fitur-fitur kelima objek uang elektronik yang tidak jauh berbeda, maka perlu adanya persepsi masyarakat untuk melihat posisi penyedia produk uang elektronik yang akan menjadi strategi perusahaan tersebut. Maka dari itu penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “*Analisis Peta Positioning Uang Elektronik berdasarkan Persepsi Masyarakat di Indonesia tahun 2017 (Studi pada Mandiri E-Money, Flazz BCA, BRIZZI, Rekening Ponsel dan Tap Cash BNI)*”.

1.3 Perumusan Masalah

Perkembangan uang elektronik saat ini akan terus meningkat karena teknologi saat ini telah berkembang di masyarakat, salah satunya yaitu adanya sistem pembayaran *non* tunai seperti Uang Elektronik. Bank Indonesia merancang sebuah “Gerakan Nasional Non Tunai” untuk kesadaran masyarakat atas sistem pembayaran non tunai sehingga masyarakat perlahan akan meninggalkan sistem pembayaran tunai. Menurut Hidayati et.al (2006:5) terdapat faktor-faktor yang menjadi kelebihan uang elektronik di bandingkan dengan uang tunai yaitu lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan uang tunai khususnya untuk transaksi bernilai kecil, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan e-money dapat dilakukan jauh lebih singkat dan dapat diisi ulang kedalam kartu e-money melalui berbagai sarana yang disediakan.

Pada objek-objek penelitian yang memiliki fitur yang tidak jauh berbeda maka perusahaan penyedia uang elektronik perlu melihat pesaing terdekat dan keunggulannya dengan melihat posisi perusahaan mereka dengan para pesaingnya agar dapat menggunakan strategi perusahaan yang tepat. Menurut Hawkins dan Mothersbaugh (2013:336) *positioning* yaitu berkaitan dengan kebutuhan untuk merek dengan menciptakan posisi produk dengan cara membedakan produk dari pesaing dengan cara yang berarti bagi konsumen. Maka dari itu dengan semakin ketatnya persaingan di antara penyedia uang elektronik, para perusahaan penerbit uang elektronik seperti Bank Mandiri, BCA, BRI, BNI dan Bank CIMB Niaga yang menempati pasar tertinggi dari produk uang elektronik yang berasal dari Bank dapat melihat persepsi masyarakat baik pengguna maupun bukan pengguna dengan menggunakan faktor-faktor pendukung persepsi konsumen untuk bersaing dengan para kompetitornya dan melihat keunggulan dari masing-masing perusahaan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan hasil literatur *review* dalam penelitian uang elektronik dan seiring dengan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

Bagaimana gambaran peta positioning uang elektronik di Indonesia berdasarkan persepsi masyarakat di Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

Untuk memberikan gambaran peta positioning uang elektronik menurut persepsi masyarakat di Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a) Mampu menambah pemahaman mengenai ilmu dan teori pada bidang pemasaran terutama yang berkaitan dengan persepsi masyarakat
- b) Dapat sebagai referensi bagi peneliti berikutnya yang berminat untuk mempelajari penelitian ini.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a) Dapat menjadi masukan bagi perusahaan-perusahaan penyedia produk *electronic money* dalam menyusun strategi perusahaannya menurut persepsi masyarakat pengguna maupun bukan pengguna uang elektronik di Indonesia.
- b) Memberikan informasi dalam menentukan strategi *positioning* uang elektronik.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat baik pengguna maupun bukan pengguna uang elektronik di Indonesia. Pemilihan Mandiri *e-money*, Flazz BCA, BRIZZI, Rekening Ponsel dan TapCash berlatar belakang bahwa saat ini penggunaan *e-money* sedang berkembang di Indonesia dan kelima objek tersebut memiliki jumlah peredaran uang elektronik dan jumlah transaksi tertinggi dari 9 penerbit uang elektronik di Indonesia yang berasal dari perbankan.

Transaksi masyarakat setiap harinya dengan menggunakan uang elektronik terus meningkat sejalan dengan perkembangan teknologi saat ini di Indonesia. Dengan peningkatan jumlah penggunaan uang elektronik yang disebut juga sistem pembayaran *non-tunai* yang dapat berdampak pada masyarakat untuk beralih dari sistem pembayaran tunai ke *non* tunai.

Ruang lingkup yang di ambil pada penelitian ini yaitu di Indonesia. Bank Indonesia merancang sebuah Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) bagi masyarakat Indonesia agar mulai beralih menggunakan sistem pembayaran non tunai. Menurut Survei yang dilakukan oleh Mars Indonesia pada tahun 2013 bahwa masyarakat Indonesia khususnya di kota-kota besar sudah mulai *aware* terhadap penggunaan uang elektronik.

Berdasarkan survei Mars Indonesia bahwa Kota Jakarta masih menjadi magnet bagi persebaran e-money yaitu sebanyak 91,6% dari total *e-money* atau uang elektronik terkonsentrasi di Jakarta. Setelah kota Jakarta yaitu Kota Surabaya sebagai penyerap distribusi *e-money* dengan presentase hanya 3,1 % dan berikutnya Kota Bandung (2,2 %), Kota Semarang (2,8%) dan Kota Medan (0,3%) (marsindonesia, 2013).

Maka dari itu, dalam penelitian ini menggunakan objek Uang Elektronik yang di produksi oleh Bank di Indonesia yang memiliki jumlah transaksi dan persebaran tertinggi yaitu dari Mandiri e-money yang diterbitkan oleh Bank Mandiri, Flazz BCA yang diterbitkan oleh Bank Central Asia, BRIZZI yang diterbitkan oleh Bank Rakyat Indonesia, Rekening Ponsel yang diterbitkan oleh CIMB Niaga dan TapCash oleh Bank Negara Indonesia. Pemilihan ruang lingkup berdasarkan lokasi pada penelitian ini adalah di Indonesia.

1.8 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dibuat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian dan hasil penelitian yang dilakukan. Berikut ini urutan penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian secara singkat mengenai gambaran umum perusahaan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penelitian tugas akhir.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang melandasi penelitian serta mendukung pemecahan masalah, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai cara pengumpulan, pengolahan dan analisa data yang telah melalui proses pengolahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang disertai dengan rekomendasi atau perusahaan yang diteliti.