

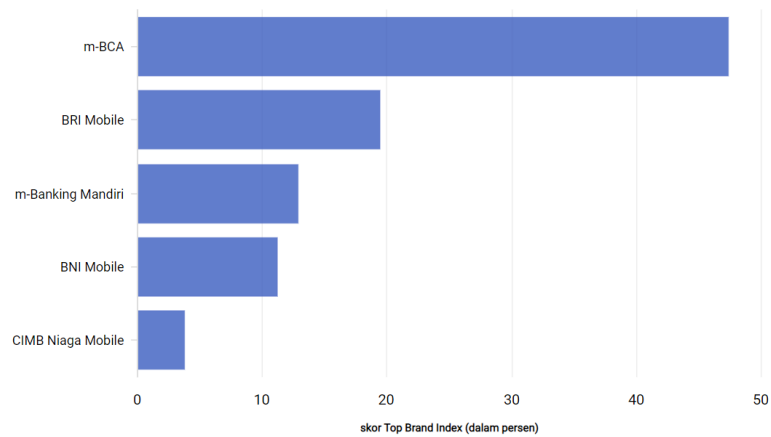
# BAB I PENDAHULUAN

## **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

### **1.1.1 *Mobile banking***

Menurut (Imamah and Ayu Safira, 2021) *mobile banking* atau yang disingkat dengan *m-banking* adalah suatu sistem yang digunakan oleh penggunanya untuk melakukan transaksi keuangan melalui smarphone. Layanan yang tersedia pada *mobile banking* mencakup beberapa fasilitas yaitu untuk memudahkan dalam bertransaksi, membayar tagihan, dan melakukan pengelolaan akun serta untuk mencari informasi yang berkaitan dengan perbankan. Keunggulan transaksi menggunakan *mobile banking* menurut (Renju Chandran, 2018) yaitu hemat waktu, nyaman, aman, akses mudah, keuangan, peningkatan efisiensi, pengurangan penipuan.

Menurut (V. J. Caiozzo, F. Haddad, S. Lee, M. Baker et al., 2019) *mobile banking* akan mempermudah dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi nasabahnya terutama yang berdomisili di daerah perkotaan yang memiliki aktivitas lebih banyak. *Mobile banking* merupakan gabungan dari aplikasi bisnis dengan teknologi informasi. Kelebihan yang ditawarkan melalui *mobile banking* adalah mempermudah nasabah ketika membutuhkan layanan perbankan seperti transaksi karena hanya dengan membuka aplikasi maka nasabah bisa mendapatkan pelayanan selama 24 jam.



*Gambar 1. 1 Top Brand Index Mobile banking*  
 Sumber : databoks (2021)

Berdasarkan data yang didapatkan dari katadata.co.id, *the big five mobile banking* di Indonesia yaitu BCA dengan 47,7 Juta pengguna *mobile banking*, BRI Mobile sebanyak 19,4 Juta pengguna, *M-Banking* Mandiri sebanyak 12,9 Juta pengguna, BNI Mobile sebanyak 11,2 Juta pengguna, dan CIMB Niaga Mobile sebanyak 3,8 Juta pengguna. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa *mobile banking* saat ini telah banyak digunakan di Indonesia.

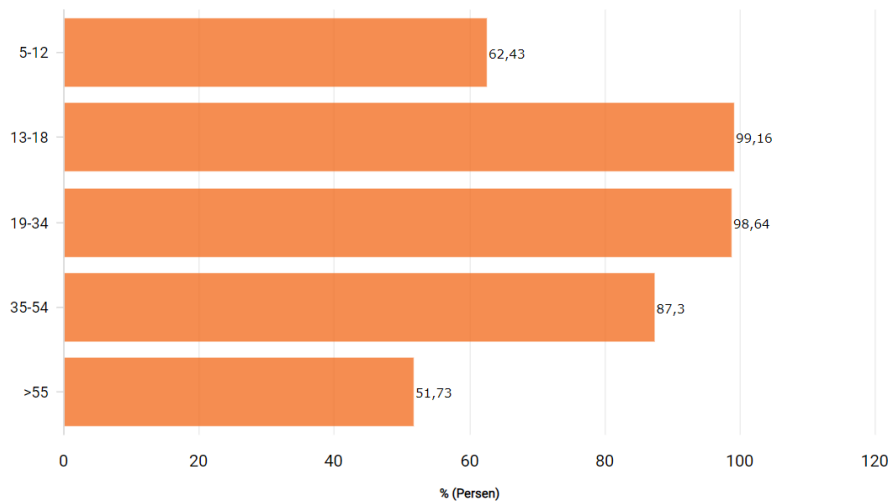
## 1.2 Latar Belakang

Pada setiap tahun dapat kita lihat perkembangan teknologi yang semakin pesat sampa saat ini sehingga dapat menjadi faktor pendukung keberhasilan suatu perusahaan untuk terus bersaing. Informasi dapat dengan cepat dan mudah didapatkan melalui teknologi sehingga memberikan dampak pada meningkatnya interaksi dari antar individu untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan (Kurniawati, Arif, and Winarno, 2017) Saat ini, teknologi komunikasi memiliki peran yang cukup tinggi dan menjadi penting karena membantu memudahkan pekerjaan manusia sehingga memungkinkan mereka untuk tetap dapat terhubung satu sama lain tanpa terbatas oleh jarak, ruang, dan waktu (Vi, 2017).



Gambar 1. 2 Jumlah Populasi Masyarakat dan Pengguna Internet di Indonesia 2022  
 Sumber : datareportal.com

Berdasarkan data yang diambil dari datareportal di atas diperoleh jumlah populasi masyarakat Indonesia pada Februari 2022 adalah 277,7 juta jiwa. Adapun jumlah pengguna smartphone di Indonesia adalah sebanyak 370,2 juta pengguna. Data di atas menunjukkan bahwa jumlah pengguna smartphone di Indonesia melebihi jumlah populasi masyarakat. Bahkan disebutkan dalam survey yang dilakukan oleh badan pusat statistika 2021 pada statistik telekomunikasi Indonesia tercatat 65,87% masyarakat di Indonesia telah memiliki smartphone. Perbandingan antara jumlah populasi masyarakat di Indonesia dengan jumlah smartphone yang terhubung adalah sebesar 133.3%. Selain itu dijelaskan pada gambar tersebut, adanya data terkait jumlah pengguna internet di Indonesia yaitu sebanyak 204,7 juta pengguna.



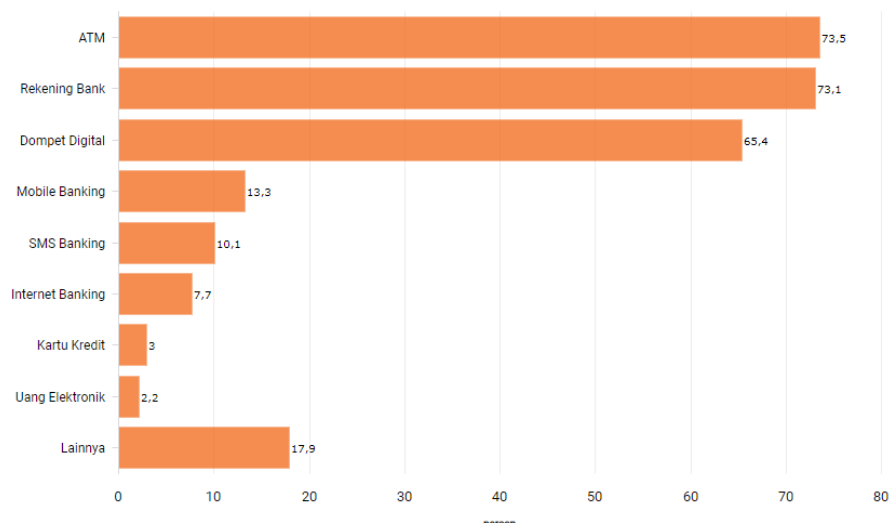
Gambar 1. 3 Presentase Penetrasi Internet Berdasarkan Usia 2022  
Sumber : databoks

Pada gambar 1.3 diatas terdapat hasil peninjauan yang diselenggarakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terkait dengan tingkat penetrasi internet di Indonesia berdasarkan usia pada tahun 2022 dengan melibatkan sebanyak 7.568 responden yang dipilih melalui *probability sampling* dengan *multistage random sampling* dan memiliki tingkat kesalahan 1,13% dengan level kepercayaan sebesar 95%. Adapun hasil yang diperoleh yaitu presentase penetrasi internet berdasarkan usia tertinggi adalah pada usia 13-18 tahun yaitu sebesar 99,16% dimana nilai tersebut hampir mendekati keseluruhan total presentase. Selanjutnya untuk kelompok usia kedua yang memiliki penetrasi internet tertinggi adalah pada usia 19-34 tahun dengan presentase 98,64%. Untuk kelompok usia 35-54 memiliki presentase penetrasi internet sebanyak 87,3%. Berikutnya adalah usia 5-12 tahun dengan penetrasi internet sebesar 62,43%. Presentase penetrasi internet berdasarkan usia paling rendah adalah sebesar 51,73% dengan kategori usia diatas 55 tahun. Ketika terjadinya pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia menyebabkan penggunaan internet pada kategori usia 13-18 tahun mengalami peningkatan, dimana sebanyak 76,63% responden pada kategori usia tersebut menyebutkan bahwa mereka menggunakan internet lebih dengan frekuensi yang cukup tinggi (Databoks, 2022).

Terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang melakukan akses internet di Indonesia sejak adanya pandemi Covid-19 yang melanda pada awal tahun 2019. Bahkan

pada saat tersebut, mengharuskan masyarakat Indonesia untuk menggunakan internet untuk melakukan kegiatan sehari-hari seperti menggunakan aplikasi konferensi video untuk sekolah dan bekerja sampai dengan melakukan kegiatan belanja di lokapasar dalam jaringan (Zuraya, 2022). Penggunaan internet saat ini banyak dimanfaatkan oleh beberapa sektor industri di Indonesia. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi, komunikasi dan internet salah satu sektor industri yang ikut serta dalam pemanfaatannya adalah perbankan. Perkembangan teknologi di era ekonomi digital (Revolusi Industri 4.0) tidak dapat dihindari, salah satu pemanfaatan yang saat ini banyak melakukan perkembangan adalah pada sistem pembayaran digital yang semakin pesat (Tarantang et al. 2019). Salah satu industri yang juga memanfaatkan perkembangan teknologi adalah pada industri perbankan dimana industri perbankan memiliki tujuan untuk memberikan inovasi dan mengembangkan perusahaan. Dalam mewujudkan hal tersebut, industri perbankan membuat pengembangan salah satu sistem pelayanan terhadap nasabahnya dalam bentuk *mobile banking* (Kurniawati et al. 2017).

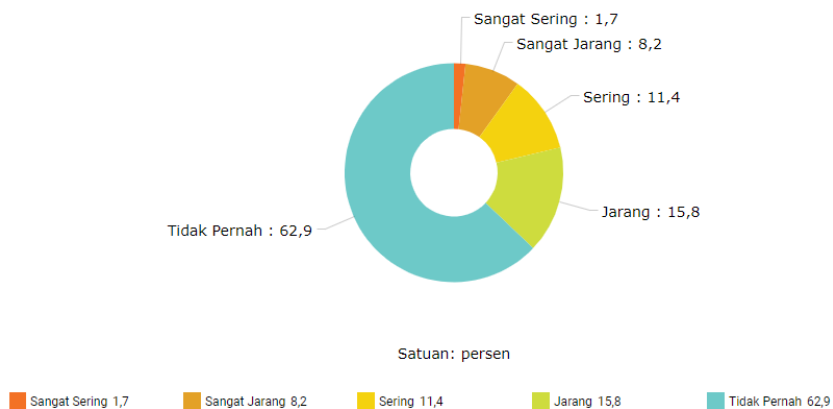
Bank Indonesia menyatakan bahwa industri perbankan mengalami peningkatan ketika sistem digital pembayaran di Indonesia diciptakan dan banyak dipakai oleh masyarakat sehingga dapat dinilai sebagai tombak kenaikan yang dapat mendorong pemulihan perekonomian di Indonesia selain vaksinasi Covid-19. Hal tersebut dapat berjalan karena industri perbankan memberikan kemudahan melalui perkembangan teknologi yang memberikan fasilitas bertransaksi masyarakat Indonesia pada masa pandemi (Bank Indonesia, 2022). Akan tetapi menurut lembaga penelitian Microsave (2016) mengatakan beberapa pengguna internet yang menggunakan layanan perbankan di Indonesia hanya sekitar 0,73 dari total keseluruhan pengguna telepon selular. Selain itu menurut *Country Development Microsave Grace Retnowati*, mengatakan bahwa hanya 0,3% masyarakat Indonesia yang memiliki tingkat kesadaran penggunaan layanan keuangan melalui telepon selular.



Gambar 1. 4 Layanan Perbankan Populer

Sumber : databoks 2021

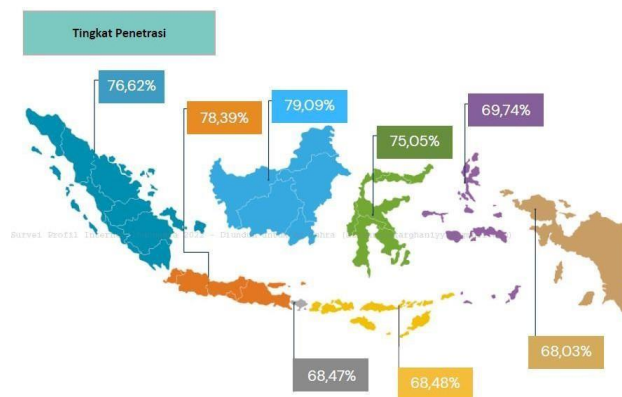
Menurut laporan dari survei yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika bersama dengan Katadata Insight Center (KIC) pada tahun 2021 yang dilakukan oleh 10.000 responden yang berada di 24 provinsi di Indonesia menunjukkan hasil bahwa layanan perbankan yaitu keuangan digital masih kalah populer jika dibandingkan dengan layanan konvensional yang paling sering digunakan adalah melalui mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu sebanyak 73,5%. Selanjutnya dengan perolehan 73,1% melalui rekening bank. Sedangkan sebanyak 65,4% menggunakan dompet digital, selebihnya adalah menggunakan keuangan digital lain, seperti menggunakan *mobile banking* sebesar 13,3% dan internet banking hanya sebesar 7,7%.



Gambar 1. 5 Intensitas Pengguna Internet Untuk Akses Perbankan 2021

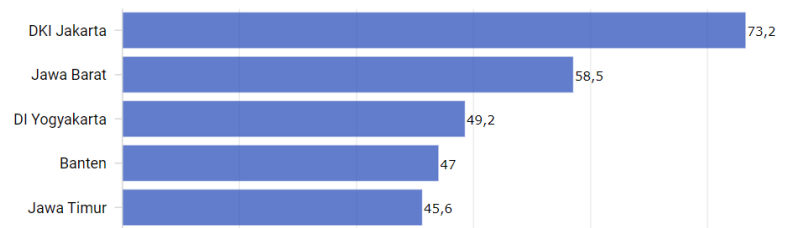
Sumber : databoks 2021

Adanya *internet banking* dan *mobile banking* di Indonesia saat ini sudah bukan lagi menjadi hal yang asing di masyarakat Indonesia. Namun, apakah penggunaan *mobile banking* sudah menyeluruh di Indonesia? oleh karena itu, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan Katadata Insight Center (KIC) melakukan survei yang memiliki jumlah responden sebanyak 10 ribu orang yang memiliki rentan usia 13-70 tahun dan menggunakan internet dalam 3 bulan terakhir yaitu sebanyak 62,9% responden menyatakan bahwa mereka tidak pernah mengakses *mobile banking*. Dan yang diperoleh sebesar 15,8% responden mengatakan jarang mengakses internet untuk menggunakan *mobile banking*. Selain itu responden yang sangat jarang menggunakan *mobile banking* yaitu sebesar 8,20%.



Gambar 1. 6 Tingkat Penetrasi Internet Berdasarkan Pulau 2022  
Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Kelemahan yang dimiliki oleh sistem *mobile banking* salah satunya adalah ketergantungan akan ketersediaan jaringan seluler. Apabila jaringan internet yang digunakan bermasalah maka layanan *mobile banking* tidak dapat dioperasikan. Hal teknis tersebut seharusnya bukan menjadi tanggung jawab pihak bank karena hal tersebut diluar kendali dari perusahaan melainkan tugas dari penyedia jaringan dan operator yang digunakan oleh nasabah dalam mengoperasikan *mobile banking* (Hadi and Novi 2015). Berkaitan dengan hal tersebut maka data di atas akan menjelaskan mengenai data penetrasi dan kontribusi internet di Indonesia berdasarkan pulau. Berdasarkan data dari APJII di atas menjelaskan tingkat penetrasi internet berdasarkan pulau di Indonesia. tingkat penetrasi internet di Jawa Tengah adalah sebesar 78,39%.



Gambar 1. 7 Indeks Daya Saing Digital Provinsi di Indonesia 2022  
Sumber : databoks

Pada gambar di atas menunjukkan tingkat penetrasi internet yang tinggi memiliki peran yang cukup penting dalam kemajuan teknologi digital. Namun pada indeks daya saing digital di atas yang diambil dari laporan East Ventures Digital Competitiveness Index (EV-DCI) memperoleh hasil bahwa tingkat indeks digital tertinggi di Indonesia berdasarkan provinsi adalah provinsi DKI Jakarta yang merupakan ibu kota Indonesia dengan poin 73,2. Poin tersebut didapatkan oleh EV-DCI berdasarkan beberapa pilar indikator antara lain kondisi terkait SDM, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), kondisi ekonomi, kewirausahaan, tenaga kerja, keuangan, infrastruktur, dan regulasi pemerintahan daerah. Provinsi yang memiliki poin tertinggi kedua adalah Provinsi Jawa Barat yaitu 58,5 poin. Selanjutnya disusul oleh Di Yogyakarta, Banten, dan Jawa Timur. Berdasarkan 5 provinsi dengan perolehan poin indeks digital tertinggi tersebut, Provinsi Jawa Tengah masih dibawah poin tersebut, dan indeks digitalnya masih cukup rendah. Aplikasi *mobile banking* sebagai salah satu fasilitas dari perbankan yang pertumbuhannya mengikuti perkembangan teknologi dan informasi saat ini sedang banyak diperbincangkan karena memiliki berbagai kemudahan (Mu'asiroh and Darwanto 2021). Purwokerto sebagai kota yang memiliki ikon yaitu museum bank Rakyat Indonesia baru akan menerapkan pembayaran non tunai untuk meningkatkan digitalisasi di kota tersebut. Dalam rangka keikutsertaan untuk melakukan pencegahan penyebaran Covid-19, Bank Indonesia Purwokerto bekerjasama dengan pemerintah menghimbau masyarakat supaya beralih untuk menerapkan penggunaan transaksi pembayaran secara nontunai melalui *mobile banking*, *digital banking*, uang elektronik, dan QR Code Pembayaran dengan standar QRIS (*QR Code Indonesian Standard*) (Banyumas 2020).





Gambar 2.4 Penyebaran Jaringan Internet di Kota Purwokerto  
Sumber : Nperf

Berdasarkan data yang diambil menggunakan Nperf dapat dilihat bahwa penyebaran internet di Kota Purwokerto terlihat sudah cukup merata dimana dibuktikan dengan titik-titik berwarna merah yang hampir menyeluruh di Kota Purwokerto. Dari data tersebut dapat digunakan sebagai salah satu acuan penggunaan *mobile banking* di Kota Purwokerto dari segi internet sudah bisa terlaksana dengan baik. Namun hal tersebut masih akan diteliti pada penelitian ini bagaimana penggunaan aplikasi *mobile banking* di Kota Purwokerto.

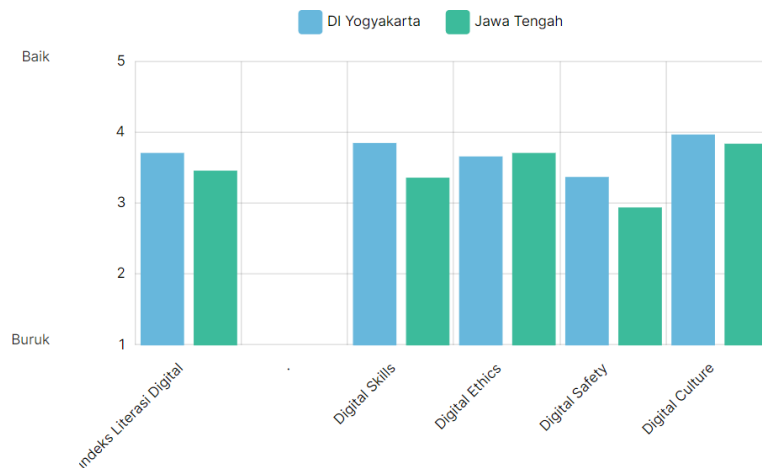
Untuk lebih memperkuat penelitian ini didapatkan data yang diambil dari badan pusat statistik 2021 terdapat sejumlah 1.776.918 penduduk di Kabupaten Banyumas yang tersebar di berbagai kecamatan. Dari sejumlah penduduk yang ada di Kabupaten Banyumas tersebut didapatkan data dari Badan Pusat Statistik yaitu terdapat sejumlah 313 Kecamatan sebagai penerima sinyal internet telepon seluler di provinsi Jawa Tengah tepatnya di Kabupaten Banyumas 2019-2021 sebagai berikut :

Kabupaten / Kota	Banyaknya Desa/Kelurahan menurut Kabupaten/Kota dan Penerimaan Sinyal Internet Telepon Tengah								
	4G/LTE			3G/H/H+/ EVDO			2,5G/E/GPRS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
PROVINSI JAWA TENGAH	6 659	7 294	7 765	1 749	1 169	735	132	79	57
Kabupaten Cilacap	224	234	243	54	49	41	6	1	-
Kabupaten Banyumas	257	300	313	67	27	14	7	4	4

Gambar 1.8 Penerimaan Sinyal Internet Berdasarkan Kelurahan di Purwokerto 2021

Sumber : Badan Pusat Statistik 2021

Untuk mengoperasikan aplikasi *mobile banking* diperlukan jaringan internet yang memadai. Jika dilihat dari gambar 1.8 di atas, kota Purwokerto terbilang sudah cukup merata untuk pembagian sinyal internet telepon. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* di Kota Purwokerto seharusnya sudah dapat terealisasi dengan baik. Namun apakah hanya faktor itu saja yang dapat menentukan minat penggunaan aplikasi *mobile banking*. Menurut Grace seorang *Country Development Microsave* mengatakan bahwa literasi akan informasi perbankan digital penting dilakukan kepada masyarakat menengah kebawah. Berdasarkan riset yang telah dilakukan layanan perbankan digital dapat memberikan peningkatan PDB tahunan sebesar 3,7 Triliun pada tahun 2025.



Gambar 1. 9 Perbandingan Indeks Literasi Digital Kota DI Yogyakarta dengan Jawa Tengah

Sumber : katadata

Adanya penyebaran jaringan internet yang merata di Kota Purwokerto saja tidak cukup jika tidak diimbangi dengan adanya literasi digital. Literasi digital tidak hanya berupa kemampuan dalam menggunakan perangkat digital atau tahu cara mengoperasikan berbagai perangkat lunak akan tetapi bagaimana perangkat lunak dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan hanya melalui *mobile phone* (Tinmaz et al. 2022).

Untuk mengetahui indeks literasi digital di Indonesia kominfo melakukan survey menggunakan metode wawancara dengan sampel survei di 34 provinsi, 514 kabupaten/kota yang berjumlah 10.000 responden, diperoleh dengan metode *multistage random sampling*. Berdasarkan survey indeks literasi digital di Indonesia pada tahun 2021 tersebut diperoleh hasil indeks tertinggi berdasarkan provinsi adalah provinsi DI

Yogyakarta dengan skor indeks 3,71 yang masuk dalam kategori tinggi. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana indeks literasi digital di Kota Purwokerto dan peneliti ingin melihat perbandingan antara provinsi yang memiliki indeks literasi digital tertinggi dengan Kota Purwokerto yang terdapat di Provinsi Jawa Tengah. Maka hasil yang didapatkan yaitu Provinsi Jawa Tengah beradaptasi pada skor indeks 3,46 yang termasuk ke dalam kategori sedang. Sedangkan selisih antara keduanya adalah 0,25. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital di Provinsi Jawa Tengah yang mewakili Kota Purwokerto terhadap literasi digital yang masih terbilang rendah.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesenjangan digital di Purwokerto yang ditunjukkan oleh ketidakseimbangan antara meratanya akses internet dan rendahnya indeks literasi digital, terkhusus di Kota Purwokerto. Sehingga untuk mengetahui kesenjangan digital dalam penggunaan *mobile banking*, khususnya Kota Purwokerto, penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS *DIGITAL DIVIDE* TERHADAP PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DI KOTA PURWOKERTO”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Dilihat dari latar belakang yang ada pada penelitian ini, perkembangan teknologi mengalami peningkatan yang cukup pesat dan signifikan dari setiap tahunnya. Perkembangan teknologi telah dimanfaatkan oleh beberapa sektor industri di Indonesia salah satunya adalah pada industri perbankan yaitu dengan menciptakan aplikasi *mobile banking*. Pemanfaatan perkembangan teknologi pada era revolusi 4.0 pada *mobile banking* adalah sebagai salah satu wujud dari industri perbankan untuk meningkatkan *value* perusahaan dengan cara memberikan kemudahan kepada pelanggannya. Populasi masyarakat Indonesia saat ini telah mencapai 277.7 juta jiwa dan dari banyaknya populasi tersebut terdapat sejumlah 204.7 juta pengguna internet. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital pada era revolusi industri 4.0 dimana masih ada beberapa masyarakat di Indonesia yang belum menggunakan internet.

Dari kesenjangan digital pada pengguna internet di Indonesia kemudian menciptakan ketimpangan pula pada penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut dapat dibuktikan pada data yang diperoleh dari Bank Indonesia yang menyebutkan bahwa jumlah volume transaksi menggunakan *mobile banking* pada tahun terakhir masih

terbilang rendah apabila dibandingkan dengan jumlah volume transaksi menggunakan kartu debit. Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital pada penggunaan *mobile banking* meskipun pada saat tingkat penetrasi internet di Indonesia terbilang cukup tinggi yaitu sebesar 72,02 persen. Namun pada beberapa lokasi atau daerah yang ada di Indonesia masih belum sepenuhnya memanfaatkan penggunaan internet yaitu sebagian besar pada daerah pedesaan atau rural. Salah satunya adalah Kota Purwokerto, dimana dilihat dari data badan pusat statistika bahwa telah adanya pembagian sinyal internet di berbagai kecamatan. Namun hal tersebut juga diperlukan adanya literasi digital terutama dalam penggunaan *mobile banking*. Indeks literasi digital Kota Purwokerto yang masuk ke dalam provinsi Jawa Tengah memiliki skor dibawah rata-rata indeks literasi digital nasional yaitu sebesar 3,49 dan Jawa Tengah berada pada skor 3,46. Oleh karena penggunaan *mobile banking* di Kota Purwokerto masih belum merata.

Berdasarkan hal tersebut dapat membuktikan adanya kesenjangan digital pada penggunaan *mobile banking*. Adanya kesenjangan digital atau *digital divide* dibentuk melalui 4 akses secara berurutan yaitu *motivation, physical and material access, digital skill, dan Usage*. Dalam mengkaji adanya kesenjangan digital maka diperlukan penelitian terutama di Kota Purwokerto sebagai rural area untuk merepresentasikan penggunaan *mobile banking* dengan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Dari segi akademis, *motivation, physical and material access, digital skill dan Usage* merupakan faktor penting dalam penggunaan teknologi digital yang secara berurutan dijelaskan, namun jika disetiap hubungan variabelnya tidak terdapat hubungan maka disalah pembentuk dari *digital divide*. Sebagian besar penelitian di Indonesia hanya berfokus pada kondisi sosial ekonomi pengguna.
2. Dari segi praktis, walaupun pemerintah Indonesia telah meningkatkan penetrasi internet diberbagai wilayah Indonesia namun masih terdapat kesenjangan digital yang tinggi pada penggunaan *mobile banking* sehingga penelitian mengenai *digital divide* terkait dengan *motivation, physical and material access, digital skill dan Usage* perlu dilakukan lebih luas untuk dapat menjelaskan *digital divide* secara nyata agar Indonesia khususnya Purwokerto dapat memanfaatkan perkembangan teknologi yang saat ini terus berevolusi.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut dapat disimpulkan melalui pertanyaan penelitian, sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh *motivation* terhadap *physical access and material access*?
2. Apakah pengaruh *physical access and material access* terhadap *mobile banking skill*?
3. Apakah pengaruh *mobile banking skill* terhadap *Usage*?
4. Apakah *Gender, age, education* memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *physical and material access*?
5. Apakah *Gender, age, education* memoderasi hubungan antara *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*?
6. Apakah *Gender, age, education* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap *usage*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh *motivation* terhadap *physical and material access*
2. Mengetahui pengaruh *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*
3. Mengetahui pengaruh *mobile banking skill* terhadap *Usage*
4. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* memoderasi hubungan antara *motivation* terhadap *physical and material access*
5. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* memoderasi hubungan antara *physical and material access* terhadap *mobile banking skill*
6. Untuk mengetahui pengaruh *gender, age, education* memoderasi hubungan antara *mobile banking skill* terhadap *usage*

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank

Dapat memberikan manfaat bagi pihak perbankan untuk mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

## 2. Bagi Pihak Nasabah

Dapat memberikan informasi mengenai penggunaa *mobile banking* untuk mempermudah dalam bertransaksi.

## 3. Bagi Penelitian Berikutnya

Memberikan referensi untuk penelitian berikutnya yang menggunakan 4 faktor *digital divide* yaitu motivasi, *physical and material access*, *digital skill*, dan *Usage*.

## 4. Bagi Penulis

Dapat memberikan perspektif dan wawasan terkait dengan *digital divide* terhadap penelitian yang dilakukan.

### **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. Sistematika ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan. Gambaran tersebut berisi informasi dan segala hal yang akan dibahas pada masing- masing Bab sebagai berikut:

#### a. BAB 1 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 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, Pengumpulan Data, dan Uji Validitas dan Reabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari hasil analisis data, kemudian intepretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan dan membandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.