

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1. Profil Perusahaan



Gambar 1.1 Logo Dana  
Sumber: (DANA, 2023)

Headquarters Regions : Jl. Gatot Subroto No.Kav 18, RT.6/RW.1, West Kuningan, Mampang Prapatan, South Jakarta City, Jakarta 12710, Indonesia

Tahun didirikan : 2018

Founders : Perusahaan Swasta

DANA ialah aplikasi dompet digital yang merupakan alternatif untuk pembayaran non tunai yang diluncurkan pada tanggal 22 maret 2018. Aplikasi dompet digital DANA diatur oleh PT Espay Debit Indonesia Koe serta disokong oleh pemodal yang cukup kuat, salah satunya yakni PT Elang Mahkota Teknologi (Emtek Group) yang merupakan perusahaan penyedia layanan komputer pribadi yang didirikan pada tahun 1983. DANA ialah Sebuah *startup* teknologi finansial Indonesia yang menghadirkan infrastruktur untuk memfasilitasi masyarakat Indonesia dalam melakukan pembayaran dan transaksi digital, baik secara daring

maupun luring, dengan kecepatan, kenyamanan, dan keamanan yang terjamin. (Ainun Nadhifah 2018).

DANA juga didukung oleh perusahaan China yang mengoperasikan aplikasi pembayaran digital Alipay, yaitu Ant Financial yang dimiliki oleh Jack Ma. Dengan dukungan dari Emtek Group dan Ant Financial, DANA menjadi perusahaan yang dapat berkompetisi terhadap dua perusahaan fintech raksasa di Indonesia yaitu, Gopay dan OVO. Meskipun masih relatif muda, tetapi pada tahun 2022, DANA telah melaporkan pertumbuhan pengguna hingga melebihi angka 100 juta individu.

Dalam menciptakan teknologinya, DANA mempunyai Data Center dan Data Recovery yang berlokasi di Indonesia. Dengan memiliki sistem keamanan yang canggih, DANA dapat Menghadapi volume transaksi yang besar dengan berhasil, sehingga pengguna dapat menggunakan aplikasi DANA tanpa khawatir sebagai layanan dompet digitalnya. Selain itu DANA bisa difungsikan guna melaksanakan pembayaran tagihan listrik, transaksi elektronik, top-up pulsa, dan dapat melakukan transaksi ke beberapa e-commerce yang bekerjasama dengan DANA. DANA berpartisipasi dalam program pemerintah untuk mengubah transaksi dari tunai menjadi non-tunai, mendapatkan dukungan dari Bank Indonesia (BI) serta Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

**Visi:**

“Membangun dompet digital Indonesia yang mampu mentransformasikan transaksi berbasis teknologi”

**Misi:**

Menjadi mitra pilihan dalam mengembangkan segmen mikro-produktif, yang menjunjung nilai-nilai organisasi dalam memberikan kualitas pelayanan yang handal dan bersama-sama dalam menciptakan kesempatan tumbuh dan berkembang

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Evolusi teknologi dan perjalanan waktu menunjukkan bahwa gaya hidup masyarakat telah berevolusi dari tradisional ke modern. Sudah pasti bahwa masyarakat dengan gaya hidup modern ini perlu membuat segala sesuatunya menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Singkatnya, ada bantuan teknologi; satu diantara perkembangan teknologi yang berubah ialah metode pembayaran. Saat ini, uang tunai adalah satu-satunya metode pembayaran. Namun, sudah banyak alternatif uang tunai yang bisa digunakan masyarakat untuk membayar, termasuk uang elektronik.

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia No/ 20/PBI/2018 mendefinisikan Uang elektronik adalah "sebuah bentuk pembayaran yang nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu.". Definisi ini sederhana. Kedua jenis uang elektronik itu berbasis chip dan berbasis server. Tentu kita sudah tidak asing lagi dan pernah menjumpai uang elektronik berbasis chip, seperti kartu ATM. Kita bisa menghemat uang dengan menggunakan chip pada kartu. Penggunaan server untuk membuat uang elektronik berbasis chip tergolong baru. Dalam hal ini, pertama-tama kita harus terhubung ke server penerbit, yang dipahami sebagai e-wallet atau dompet digital.

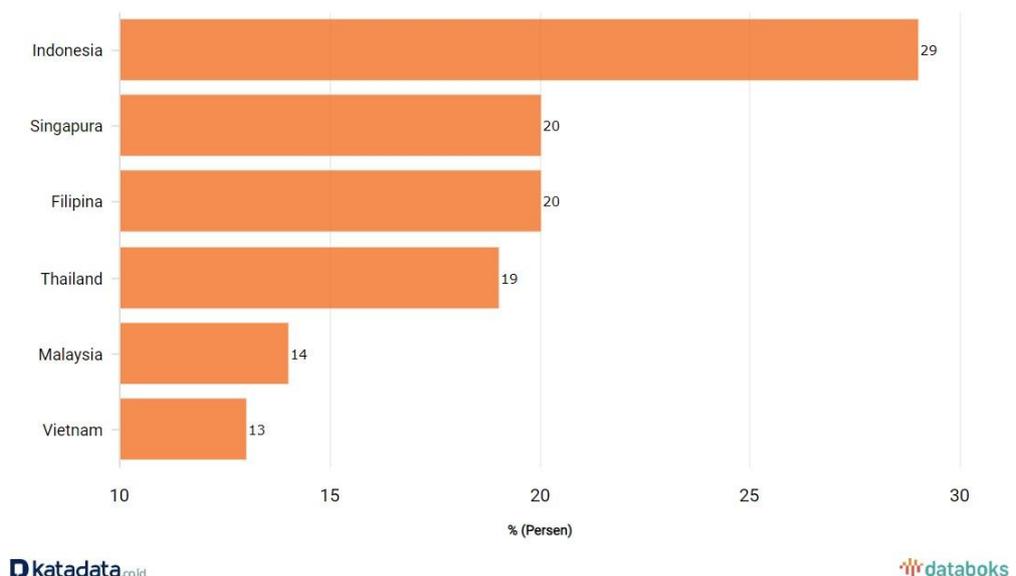
Manfaat yang diperoleh dari penggunaan uang elektronik sangat penting di era yang terus berkembang ini. Orang-orang cenderung menggunakan produk jika produk tersebut berkembang, memberikan keuntungan, dan memberikan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari. Maka dari itu, uang elektronik semakin diterima oleh masyarakat karena telah memberikan manfaat dan kemudahan yang besar, terutama selama masa pandemi ini, di mana menjaga jarak antarindividu menjadi sangat penting untuk menghindari penularan virus. (Rahman, 2021)

Di Indonesia, OVO, GoPay, LinkAja, Dana, ISaku, OCTO go Mobile, Doku, Sakuku, JakOne Mobile, serta Paytren adalah sepuluh dompet digital paling populer di tahun 2020. Pada Januari 2020, Riset IPSOS mengidentifikasi empat urutan dompet digital (e-wallet), khususnya (1). GoPay, (2). OVO, (3). DANA serta LinkAja. Dari empat urutan dompet digital tersebut, satu diantara yang ditempatkan di peringkat ketiga ialah DANA yang cukup dikenal.. DANA sendiri secara resmi baru diterbitkan pada Maret 2018, yang diterbitkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (Hasya, 2022)

Walaupun masih relatif muda, namun pertumbuhan DANA dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan yang lain sebelumnya. DANA menjamin keamanan setiap pengguna dengan melindungi data

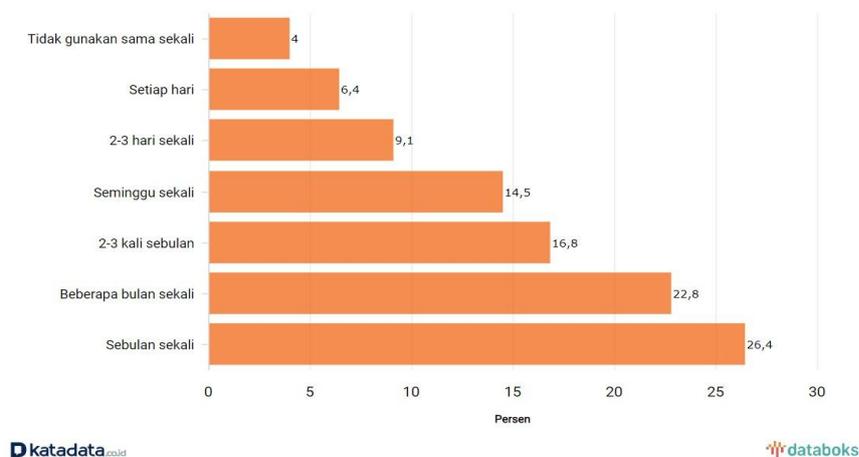
pribadi dan transaksi. Pengembang aplikasi telah mengintegrasikan empat teknologi keamanan untuk memberikan rasa aman kepada pengguna, yang mencakup mesin deteksi risiko/kecurangan berbasis kecerdasan buatan (AI), verifikasi wajah (Face Verification), Perlindungan DANA (DANA Protection), dan sertifikasi PCI-DSS untuk DANA. (Damar, 2021). DANA juga bekerjasama dengan Bukalapak dan Lazada yang merupakan marketplace terbesar di Indonesia, dibanding dompet digital pesaingnya DANA memiliki keunggulan karena bekerjasama dengan dua Marketplace sekaligus, sedangkan para pesaingnya hanya memiliki kerjasama dengan 1 Marketplace saja. Tentu saja, ini dapat menarik perhatian khususnya dari kalangan anak muda yang mencari cara pembayaran yang mudah, instan, dan aman., yang diantaranya ialah mahasiswa/i di Bandung yang jumlah penggunaannya mengalami peningkatan setiap tahun dalam menggunakan memanfaatkan dompet digital (e-wallet), khususnya DANA.

Pada tahap pemahaman masalah oleh konsumen, mereka mulai memahami kebutuhan mereka, dan mereka menggunakan DANA karena aplikasi ini memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti pembayaran online shop serta pelunasan tagihan melalui e-wallet DANA.



Gambar 1.2 Transaksi Menggunakan Dompet Digital atau E-Wallet di E-Commerce tahun 2020  
Sumber: (Pahlevi, 2022)

Dilansir dari katadata.com pada senin 21 Maret 2022 mengatakan bahwa kondisi ekonomi global menuntut untuk lebih cepat beradaptasi dan melakukan evaluasi terkait prioritas bisnisnya agar lebih efisien. Berdasarkan hasil survey dari databoks terkait dengan negara di Asia dengan transaksi terbanyak menggunakan dompet digital atau e-wallet pada tahun 2020 diperoleh hasil yang terbanyak adalah negara Indonesia dengan sebanyak 29% melakukan transaksi e-commerce menggunakan dompet digital. Persentase tersebut menjadi yang tertinggi di Asia Tenggara. Kemudian untuk persentase tertinggi kedua diperoleh 20% transaksi oleh negara Singapura dan Filipina. Setelah itu, 19% transaksi menggunakan e-wallet pada e-commerce Thailand. Persentase tersebut lebih besar dari Malaysia (14%) serta Vietnam (13%) (Rasyid, 2019).



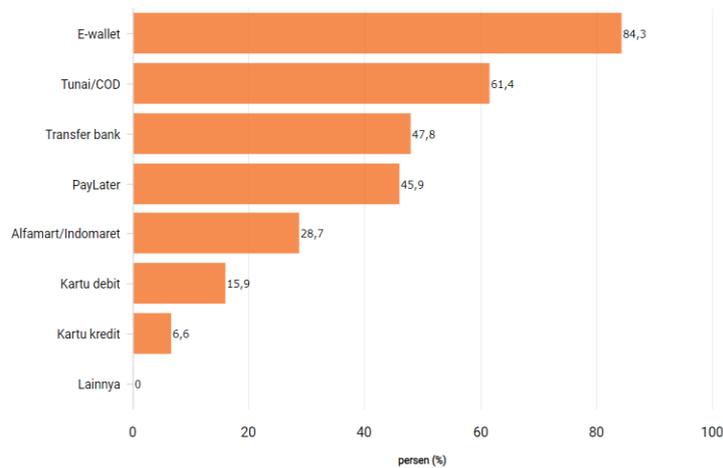
Gambar 1.3 Pengguna E-commerce Berdasarkan Frekuensi 2022

Sumber: (Databoks, 2022)

Layanan finansial saat ini telah banyak digunakan oleh masyarakat melalui internet. Dari data tersebut didapatkan berdasarkan penelitian yang diterapkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Tentu saja, ini dapat menarik perhatian khususnya dari kalangan anak muda yang mencari cara pembayaran yang mudah, instan, dan aman (Kominfo) di Katadata Insight Center Tentu saja, ini dapat menarik perhatian khususnya dari kalangan anak muda yang mencari cara pembayaran yang mudah, instan, dan aman (KIC).yang bertema “Status Literasi Digital di Indonesia 2021”, berdasarkan survei tersebut diperoleh hasil persentase

responden tertinggi yang paling sering menggunakan dompet digital ada 65,4 persen. Hasil survei tersebut memaparkan frekuensi penggunaan e wallet pada tahun 2021. Adapun frekuensi tertinggi yaitu sebanyak 26,4 persen masyarakat memanfaatkan dompet digital dalam sebulan sekali. Selanjutnya untuk frekuensi penggunaan dompet digital tertinggi kedua adalah sebanyak 22,8 persen dengan indeks beberapa bulan sekali. Lalu, Frekuensi ketiga yang paling umum yakni sekitar dua hingga tiga kali sebulan, mencapai 16,8 persen. Diikuti oleh penggunaan dompet digital lainnya, seperti penggunaan seminggu sekali mencapai 14,5 persen, dua hingga tiga kali dalam sepekan sebesar 9,1 persen, setiap harinya sekitar 6,4 persen, dan sekitar 4 persen tidak memanfaatkan dompet digital sama sekali. Survei ini melibatkan total 10 ribu responden yang dipilih dari anggota rumah tangga berusia 13-70 tahun yang telah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir. (Jayani, 2018)

Semakin berkembangnya pembayaran yang berbasis digital, oleh karena itu Bank Indonesia (BI) kemudian mengakomodir standarisasi dengan mengharuskan semua penyedia layanan untuk mengadopsi standar kode QR Indonesia (QRIS). Pada forum diskusi online yang dijalankan oleh Kominfo pada pertengahan tahun 2021, Dosen STIE UniSadhuGuna Business School Bondan Wicaksono mengatakan bahwa e-wallet memiliki beberapa manfaat yaitu mudah dalam penggunaan, mampu menghindari uang palsu, memungkinkan transaksi yang cepat, lebih nyaman, memiliki pencatatan transaksi yang lebih detail dan komprehensif, serta dapat mengurangi risiko paparan virus selama pandemi..

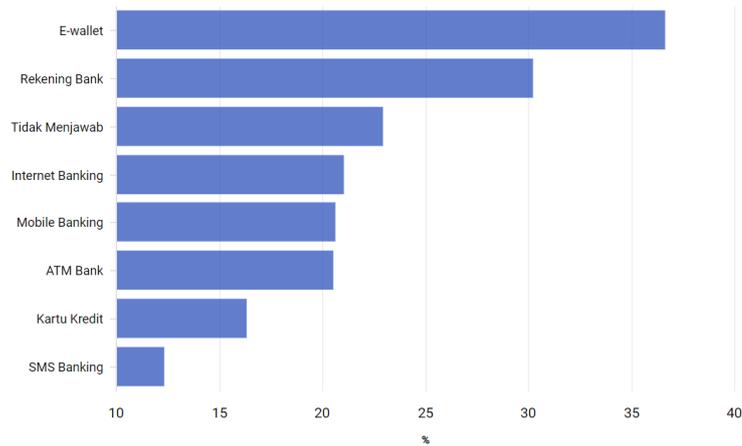


Gambar 1.4 Proporsi Pilihan Metode Pembayaran Digital yang Digunakan Responden saat Belanja di E-Commerce

Sumber : (Muhammad, 2023)

Berdasarkan survei bertajuk Indonesian e-Commerce Consumer Behavior Report 2023 yang dijalankan oleh Kredivo dan Katadata Insight Center (KIC). Tren cara pembeli online melakukan pembayaran ditampilkan dalam laporan ini. Hasilnya, metode pembayaran memanfaatkan e-wallet adalah metode yang paling disukai, menggapai 84,3% responden. Angka ini meningkat pesat di tahun 2023 dari tahun sebelumnya (year-on-year/yoy) yang mencapai 60,9% di tahun 2022.

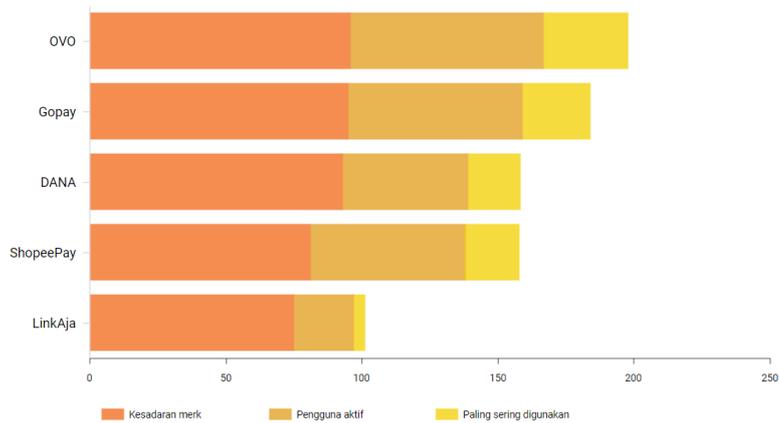
Meski pembayaran digital berbeda-beda, selama setahun terakhir banyak responden yang tetap menggunakan cash on delivery (COD) sebesar 61,4% masih memilih strategi ini. Dengan 47,8% responden, transfer bank atau akun virtual menempati urutan ketiga sebagai opsi pembayaran digital paling populer. Setelah itu, PayLater memperoleh persentase sebesar 45,9%, metode pembayaran ini menjadi yang paling cepat berkembang dibandingkan dengan periode sebelumnya (tahun ke tahun), peningkatan dari metode pembayaran lainnya mencapai 64,3%, sementara sebelumnya hanya mencapai 28,2%. Sementara itu, pembayaran menerapkan kartu debit dan kredit berada di urutan paling rendah dengan 6,6%, seperti yang terdapat pada grafik. Studi ini dipimpin oleh 9.239 responden yang terdiri dari 3.656 responden umum dan 5.583 klien Kredivo yang tersebar di seluruh Indonesia.



Gambar 1.5 Lembaga atau Produk Keuangan yang Rentan Kebocoran Data

Sumber: (Muhammad, 2023)

Belakangan ini banyak kasus kebocoran data pribadi yang terjadi di Indonesia. Untuk mencegah penyalahgunaan data pribadi, masyarakat umum harus diberi tahu tentang bagaimana lembaga atau produk keuangan digunakan. Beralaskan temuan studi yang dijalankan oleh Katadata Insight Center (KIC) dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), mayoritas masyarakat berpendapat jika e-wallet yakni Produk keuangan yang memiliki risiko tertinggi terkait kebocoran data pribadi adalah sebanyak 36,6%. Selain itu, sekitar 30,2% dari responden percaya bahwa rekening bank juga dapat menghadapi risiko serupa terkait kebocoran data. Responden juga menyatakan bahwa mobile banking dan internet banking memiliki risiko yang serupa terhadap kebocoran data, dengan persentase masing-masing sebesar 21 persen serta 20,6%. Responden juga berpendapat jika ATM bank serta kartu kredit juga rentan terhadap kebocoran data, masing-masing sebesar 16,3% dan 20,5%. Sisanya 22,9 persen responden tidak memberikan tanggapan, dan 12,3% responden menyatakan bahwa SMS banking rentan terhadap kebocoran data. Di 34 provinsi di Indonesia, 11.305 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Dari 14 Juli hingga 21 Juli 2021, sampel diambil menggunakan non-probability sampling dalam studi online



Gambar 1.6 5 Dompet Digital Paling Populer Menurut Survei Kadence tahun 2021

Sumber: (Muhammad, 2023)

OVO menjadi sebagai platform pembayaran digital terkemuka di Indonesia. Seperti yang ditunjukkan oleh tinjauan Kadence International, responden percaya OVO sebagai dompet digital (e-wallet) yang dikenal dengan tingkat kewaspadaan merek tertinggi sebesar 96%. Dengan skor 71%, OVO juga memimpin dalam jumlah pengguna aktif. Dengan kondisi klien yang paling dinamis, 31% responden juga memilih OVO sebagai brand yang paling sering mereka fungsikan. Gopay berada di posisi kedua, dengan tingkat brand awareness 95%, tidak jauh berbeda dengan OVO.

Kemudian DANA yang memiliki tingkat brand awareness 93%. Selanjutnya, Shopee Pay mempunyai tingkat kesadaran merek 81%. Walaupun ShopeePay mempunyai brand awareness yang rendah, dompet digital ini bisa memperoleh klien dinamis sebanyak 57%, lebih menonjol dari klien dinamis DANA, yakni 46%. Sementara itu, Link Aja mencapai tingkat brand awareness sebesar 75%, dengan hanya 4% responden yang menjadikan LinkAja sebagai brand yang paling sering difungsikan dan 22% pengguna aktif dan menjadikan Link Aja menjadi dompet digital dengan persentase paling rendah dibandingkan dengan dompet digital lainnya.

Performa positif aplikasi DANA menunjukkan bahwa masyarakat semakin mempercayai dompet digital sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari

saat ini dan di masa depan. Selain itu, DANA terus melakukan ekspansi di bursa secara konsisten. Dibandingkan dengan bulan sebelumnya, DANA mempertahankan pertumbuhan rata-rata dalam jumlah transaksi hingga 10%. Menjelang akhir Oktober 2022, DANA memiliki lebih dari 123 juta pengguna.

Menurut data yang dihimpun Bank Indonesia, kenaikan nilai transaksi uang elektronik pada Agustus 2022 yang meningkat 43,24 persen per tahun menjadi Rp35,5 triliun menunjukkan potensi pembayaran digital, DANA juga mencatat bahwa platformnya menangani rata-rata 7 juta transaksi per hari. Selain itu, pengguna menjadi lebih akrab dengan QRIS, itulah sebabnya QRIS digunakan dalam lebih dari 31 juta transaksi tahun lalu (Safitri, 2021). Perusahaan telah memungkinkan lebih dari 400.000 usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk melakukan bisnis secara digital karena proses verifikasi yang mudah. Bisnis dapat memperoleh keuntungan dari peningkatan transaksi sebesar 35% berkat aplikasi DANA, dan QRIS memfasilitasi 15 juta transaksi DANA Bisnis (Mawar, 2021).

DANA juga memiliki fitur Product Catalog yang memungkinkan pelaku usaha untuk menampilkan dan membagikan daftar produk usahanya secara digital kepada calon pelanggan. Pebisnis disebut banyak menggunakan fitur ini, dan diperkirakan 5.000 katalog produk akan didistribusikan pada 2021. Perusahaan berhasil mencatatkan jumlah merchant hingga total 5.000 mitra menggunakan ekosistem terbuka dan kode QR online. Ini karena mitra dan pengguna dapat dengan mudah mengintegrasikan berbagai dompet digital untuk menerima pembayaran.

DANA meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data yang disimpan dalam aplikasi digital pendukung pada berbagai transaksi nontunai. Berdasarkan Vince Iswara, CEO dan co-founder DANA, “Salah satu caranya yakni memberikan pengalaman langsung kepada masyarakat terkait keamanan dan perlindungan data serta transaksi digital nontunai.” Vince menegaskan, karena itulah DANA selalu mengutamakan pemanfaatan teknologi mutakhir yang mumpuni untuk sistemnya (Gideon, 2021). Hal ini memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman transaksi digital yang tidak hanya sederhana dan praktis,

tetapi juga nyaman berkat perlindungan keamanan yang diberikan oleh fitur-fitur yang dikembangkannya.

Tetapi dalam realitasnya, seiring dengan pertumbuhan DANA, banyak masalah yang dialami oleh pengguna, yang telah dilaporkan di berbagai media. Masalah ini mencakup kesulitan dalam aktivasi akun, masalah saat login, dan kesulitan dalam melakukan transaksi seperti transfer atau pembayaran kepada pedagang. (Indra sarih, 2020). Selanjutnya, terjadi penurunan promosi dari DANA, termasuk penurunan cashback. Meskipun promosi terus berubah dan cenderung menurun, minat pengguna terhadap aplikasi DANA tetap meningkat. Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi peningkatan jumlah pengguna di aplikasi DANA, salah satunya adalah faktor keamanan yang menjadi sangat penting karena melibatkan data pribadi seperti KTP dan lainnya. Kemudian, faktor kemudahan juga menjadi dorongan bagi pengguna untuk menggunakan e-wallet ini karena menyimpan sejumlah besar uang tunai dalam dompet dapat menjadi beban saat bepergian. Misalnya, ketika berbelanja barang elektronik, membawa uang tunai dalam jumlah besar dapat menimbulkan risiko keamanan sendiri saat keluar rumah. (Hasya, 2022)

Untuk memperkuat penemuan diatas, penulis menambahkan beberapa literatur untuk mendukung dari penelitian terdahulu seperti hasil penelitian Nurul Hasanah yang berjudul Pengaruh Keamanan Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Beli Menggunakan Dompet Digital Ovo Pada Kalangan Mahasiswa Di Banjarmasin dalam tulisannya menunjukkan adanya pengaruh keamanan dan kenyamanan pengaruh signifikan secara parsial menggunakan minat dalam OVO di kalangan siswa di Banjarmasin. Oleh karena itu, jika keamanan dan kenyamanan ditingkatkan tentunya akan mendapatkan lebih banyak minat penggunaan OVO (2022). Studi yang dilakukan oleh Igusti Ngurah Rai K.D Sandhi dengan judul Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Promosi Terhadap Minat Penggunaan Digital Payment dalam hasil tulisannya Hasil penelitian penulis menampilkan jika Kemudahan mempunyai dampak yang merugikan terhadap Minat penggunaan, Keamanan juga memiliki dampak yang tidak menguntungkan terhadap Minat penggunaan, sementara Promosi mempunyai dampak yang positif

dan signifikan terhadap Minat penggunaan. (2020). Terakhir untuk mendukung fenomena penelitian penulis hasil penelitian.

Berdasarkan fenomena diatas dengan meningkatnya jumlah pengguna pada aplikasi DANA, maka penulis tertarik untuk meneliti terkait “Pengaruh Keamanan Data Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Beli Menggunakan Dompot Digital Dana Pada Kalangan Mahasiswa Di Bandung”

### **1.3 Rumusan Masalah**

Beralaskan latar belakang pada penelitian ini, Perkembangan teknologi berkembang dengan cepat serta signifikan dari tahun ke tahun. Berbagai sektor industri di Indonesia telah mengadopsi kemajuan teknologi ini. salah satunya adalah pada industri financial yaitu dengan munculnya dompet digital sebagai metode transaksi. Pemanfaatan perkembangan teknologi pada era revolusi 4.0 pada dompet digital adalah sebagai salah satu wujud dari industri financial sebagai salah satu bentuk kemudahan dalam bertransaksi. Dalam mengkaji adanya pengaruh keamanan dan kemudahan melakukan transaksi terhadap keputusan pembelian menggunakan e-wallet maka diperlukan penelitian terutama di Kota Bandung rumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana Kemanan Data kalangan mahasiswa Bandung menggunakan e wallet DANA?
2. Bagaimana kemudahan bertransaksi kalangan mahasiswa Bandung menggunakan e wallet DANA?
3. Bagaimana Pengaruh Keamanan Data Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Beli Menggunakan Dompot Digital Dana Pada Kalangan Mahasiswa Di Bandung?

### **1.4 Tujuan Peneltian**

1. Untuk mengetahui Kemanan Data kalangan mahasiswa Bandung menggunakan e wallet DANA
2. Untuk Mengetahui kemudahan bertransaksi kalangan mahasiswa Bandung menggunakan e wallet DANA

3. Untuk Mengetahui Keamanan Data Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Beli Menggunakan Dompot Digital Dana Pada Kalangan Mahasiswa Di Bandung

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Bagi Peneliti**

Sebagai alat guna menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah, meningkatkan pengalaman, dan menjadi wadah untuk melatih kemampuan dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

### **1.5.2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini dapat berperan sebagai evaluasi terhadap sistem pembayaran yang diterapkan dalam perusahaan tersebut, serta sebagai cara untuk memahami tanggapan yang diberikan oleh masyarakat terhadap sistem pembayaran tersebut.

### **1.5.3. Bagi Pembaca**

Dapat berfungsi sebagai sumber informasi tentang kenyamanan dan manfaat yang diperoleh dalam bertransaksi menggunakan dompet digital. Ini bisa digunakan sebagai pertimbangan bagi masyarakat ketika mereka melakukan transaksi, dan diinginkan dapat menjadi referensi penting bagi peneliti masa depan yang ingin menjalankan penelitian sejenis.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Berisi terkait sistematika serta penjabaran ringkas laporan penelitian yang terdiri dari Bab I hingga Bab V dalam laporan penelitian. Sistematika ini disusun guna menjabarkan gambaran umum terkait penelitian yang akan dilaksanakan. Gambaran tersebut berisi informasi dan segala hal yang akan dibahas pada masing-masing Bab sebagai berikut

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan rangkuman singkat dan jelas yang memberikan gambaran menyeluruh tentang konten penelitian. Bab ini menjabarkan objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur penulisan tugas akhir..

## **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA & LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan aspek teoritis dari yang umum hingga yang spesifik, mencakup tinjauan literatur yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudian, dijelaskan kerangka berpikir penelitian yang kemudian mengarah ke pembentukan hipotesis.

## **c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan secara rinci pendekatan, metode, dan teknik yang difungsikan dalam mengumpulkan serta menganalisis data guna menjawab pertanyaan penelitian. Isi bab mencakup penjelasan mengenai jenis penelitian, pengoperasionalisasi variabel, populasi serta sampel penelitian, proses pengumpulan data, serta uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

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

Bab ini terbagi menjadi dua bagian: bagian awal memberikan laporan tentang hasil penelitian, sementara bagian berikutnya menyajikan analisis atau pembahasan atas temuan penelitian tersebut. Dalam setiap aspek pembahasan, informasi dimulai dengan hasil analisis data, diinterpretasikan, dan kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan serta perbandingan dengan penelitian sebelumnya atau dasar teoritis yang relevan.

## **e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini terdiri dari dua bagian: bagian awal yang mengungkapkan hasil penelitian, dan bagian berikutnya yang menjelaskan analisis atau pembahasan hasil penelitian dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan serta perbandingan dengan penelitian sebelumnya atau dasar teoritis yang sesuai.