

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Digital Payment



Gambar1. 1 Digital Payment

Sejak 1980-an, pembayaran digital telah dimulai dengan kartu kredit dan debit. Bank Central Asia (BCA) adalah institusi pertama yang memperkenalkan e-banking dan m-banking pada awal tahun 2000an. Pembayaran online kemudian menjadi populer pada pertengahan tahun 2010-an. Tren ini didorong oleh belanja internet dan e-commerce yang meningkat, peningkatan penetrasi perangkat seluler, dan pertumbuhan pesat perusahaan fintech.

Sistem pembayaran digital adalah transaksi keuangan dengan menggunakan teknologi digital, seperti komputer, smartphone, atau internet. Definisi ini dapat mencakup pembayaran yang dilakukan dengan transfer bank, uang seluler, kode QR, dan instrumen pembayaran seperti kartu kredit, debit, dan prabayar. Dalam sistem pembayaran digital, uang elektronik atau e-money dianggap sebagai alat pembayaran yang sah dan penggunaannya semakin umum di masyarakat saat ini. Sistem pembayaran digital memungkinkan transaksi keuangan dilakukan dengan mudah dan cepat tanpa harus menggunakan uang tunai.

Salah satu keuntungan dari sistem pembayaran digital adalah praktis dan efisien. Pengguna bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu kredit. Hal ini memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah.

1.1.2 Jenis Sistem Pembayaran Digital

Digital Payment Indonesia hadir dalam berbagai jenis, beberapa ada yang terafiliasi dengan bank, lainnya merupakan platform mandiri yang memang dikembangkan sebagai perangkat pembayaran digital. Berikut adalah beberapa jenis sistem pembayaran digital yang umum digunakan:

1. *E-Wallet*

E-Wallet adalah aplikasi dompet digital, seperti M-Banking. Namun, E-Wallet biasanya tidak terafiliasi dengan bank tetapi dapat diintegrasikan dengan akun M-Banking kita. Kepraktisannya membuatnya menjadi platform pembayaran digital populer di Indonesia. Pengguna dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah hanya dengan memasang aplikasi E-Wallet di smartphone. Untuk menggunakan E-Wallet, perlu memiliki saldo aktif. Saldo ini bisa diisi ulang melalui berbagai platform, termasuk bank, e-commerce, dan minimarket. Beberapa e-wallet yang tersedia termasuk OVO, GoPay, LinkAja dan DANA.

2. *SMS Banking*

SMS Banking merupakan layanan perbankan yang disediakan bank supaya setiap transaksi dapat dilakukan melalui SMS, seperti cek saldo, transfer, mutasi, pembayaran pulsa, hingga pembayaran tagihan lainnya. Untuk menggunakan layanan ini, nasabah dikenakan biaya yang dipotong langsung dari pulsa.

3. *Payment Card*

Card payment adalah sistem pembayaran digital yang melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan kartu kredit atau debit. Ini dilakukan dengan memasukkan kartu ke dalam pembaca kartu di toko atau restoran. juga dapat digunakan untuk membayar online di situs web yang menerima kartu kredit atau debit.

4. *Virtual account*

Bagi mereka yang tidak memiliki rekening bank, virtual account adalah sistem pembayaran digital yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran melalui rekening virtual. Mereka membuat rekening virtual di bank atau lembaga keuangan lainnya dan kemudian menggunakannya untuk melakukan tagihan atau transaksi keuangan lainnya.

5. *QR code payment*

Payment QR code adalah sistem pembayaran digital yang memungkinkan pengguna membayar dengan memindai kode QR pada perangkat mereka. Cara kerjanya adalah dengan memindai kode QR yang diberikan oleh penjual atau toko, kemudian menggunakan aplikasi pembayaran digital untuk mengonfirmasi jumlah yang harus dibayar. Pembayaran menggunakan kode QR lebih aman dan mudah digunakan dibandingkan dengan pembayaran menggunakan kartu kredit.

6. *Mobile Banking Transfer*

Mobile banking transfer adalah sistem pembayaran digital yang memungkinkan pengguna menggunakan aplikasi perbankan mereka untuk melakukan transfer uang. Dengan mengunduh aplikasi perbankan yang sesuai dengan bank Anda, pengguna dapat dengan mudah melakukan transfer uang ke rekening bank lain.

7. *E-Money*

E-Money atau uang elektronik merupakan aplikasi pembayaran digital yang bisa dimanfaatkan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. E-Money bentuk kartu yang mirip dengan kartu debit, pembayaran menggunakan E-Money dapat dilakukan di mana pun ada mesin EDC yang terhubung ke internet.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dunia Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) berkembang dengan sangat cepat. Perkembangan ini menghasilkan banyak perubahan yang bermanfaat bagi

manusia. Mesin otomatis sekarang dapat menggantikan pekerjaan manusia yang dulunya memerlukan keterampilan fisik. Mesin ini membuat sejumlah pekerjaan menjadi lebih efisien dan efektif.

Menurut Giswandhani dan Hilmi (2020), kemajuan internet dapat membuat hal-hal lebih mudah untuk dilakukan. Bagi mereka yang sebelumnya hanya mengenal sistem pembayaran tunai, saat ini sistem pembayaran non tunai menjadi lebih familiar.

Saat ini, semakin banyak orang yang ingin menggunakan sistem pembayaran digital. Sistem pembayaran digital juga dikenal sebagai digital payment, yaitu pembayaran yang dilakukan melalui media elektronik seperti internet banking, mobile banking, dompet elektronik, dan lain-lain. Dengan adanya sistem pembayaran digital, masyarakat akan lebih mudah melakukan pembayaran.

Pembayaran digital akan membuat segala transaksi keuangan dilakukan secara instan. Ini berbeda dengan sebelumnya, di mana butuh waktu lebih dari sehari untuk menerima uang dari bank lain atau untuk menerima uang melalui wesel. Dengan pembayaran digital, kita dapat mengirim dan menerima uang segera setelah transaksi selesai.

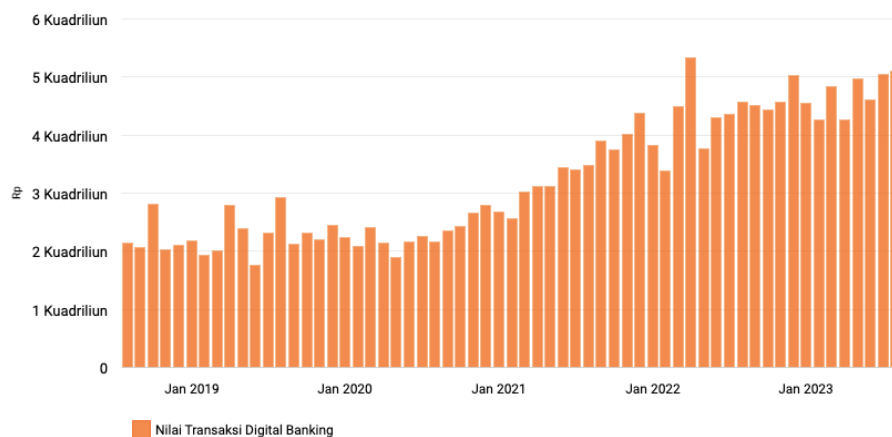


Gambar1. 2 Pembayaran Non Tunai Berdasarkan GTV (2022)

Sumber : googleblog.com

Google, Temasek, dan Bain & Co. kembali merilis laporan e-Conomy SEA 2022 tentang ekonomi digital di Asia Tenggara, khususnya di Indonesia. Laporan ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam layanan keuangan digital seperti pembayaran non-tunai, investasi, asuransi digital, Buy Now Pay Later, dan transfer dana. Pembayaran non-tunai termasuk transfer antar-rekening, dompet elektronik, kartu kredit, dan kartu prabayar, dan diperkirakan akan tumbuh 13% dari tahun sebelumnya menjadi 266 miliar USD pada 2022. Nilai transaksi bruto (Gross Transaction Value) juga diperkirakan akan tumbuh 17% menjadi 421 miliar USD pada 2025.

Di Indonesia sebenarnya dahulu sudah tersedia berbagai pembayaran tetapi baru dengan metode payment card. Payment card ini berbentuk kartu kredit atau debit untuk digunakan sebagai alat pembayaran. Seiring dengan banyaknya masyarakat yang tertarik menggunakan payment card ini, banyak juga perbankan yang menawarkan berbagai fitur dan diskon khusus untuk para pengguna



Gambar 1.3 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia 2022

Sumber : databoks.katadata.com

Jumlah transaksi digital banking di seluruh negeri mencapai sekitar Rp5.098,6 triliun (sekitar Rp5,1 kuadriliun) hingga Agustus 2023, menurut data Bank Indonesia (BI). Nilai tersebut meningkat 11,9% dari tahun sebelumnya (tahun ke tahun) dan 1,3% dari Juli 2023. Nilai transaksi digital banking, juga dikenal sebagai perbankan digital, adalah gabungan dari transaksi internet banking, perbankan SMS/mobile, dan telepon banking. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendefinisikan internet banking

sebagai transaksi perbankan yang dilakukan melalui komputer dan internet melalui situs web khusus bank. Selanjutnya, transaksi perbankan melalui SMS atau perbankan ponsel dapat dilakukan melalui aplikasi smartphone atau layanan pesan teks singkat yang disediakan oleh bank. Sebaliknya, telepon perbankan adalah transaksi perbankan melalui telepon, di mana pelanggan menghubungi pusat layanan bank, dan bank memproses transaksi mereka melalui staf khusus atau program otomatis.

Uang elektronik, menurut Peraturan Bank Indonesia tentang uang elektronik, adalah alat pembayaran elektronik yang nilainya disimpan dalam media elektronik tertentu. Sebelum menggunakannya untuk transaksi, pengguna harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan menyimpan uang dalam media elektronik untuk keperluan transaksi. Nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi saat digunakan. Setelah menggunakannya, uang elektronik tersebut dapat ditambahkan kembali. Jenis media elektronik yang digunakan untuk menyimpan nilai uang elektronik adalah chip atau server. Perbankan biasanya menyediakan uang elektronik berbasis chip dalam bentuk kartu langsung, seperti E-Money Mandiri, TapCash BNI, Flazz BCA, dan Brizzi BRI, antara lain. Mereka juga menyediakan uang elektronik berbasis server langsung. Tidak hanya sekedar soal uang elektronik aja, untuk saat ini berkembang juga dompet digital atau elektronik yang biasanya disebut e-wallet. E-wallet ini biasanya digunakan untuk berbagai transaksi pembayaran pembelian barang atau jasa secara online. Menurut data yang didapatkan dari Bank Indonesia ada 51 perusahaan penyelenggara uang elektronik yang sudah terdaftar dan mendapatkan izin dari Bank Indonesia tersebut. Diantara nama-nama aplikasi atau e-wallet tersebut diantara ada OVO, Gopay, ShopeePay, Paytren, DANA, dan lain-lain.

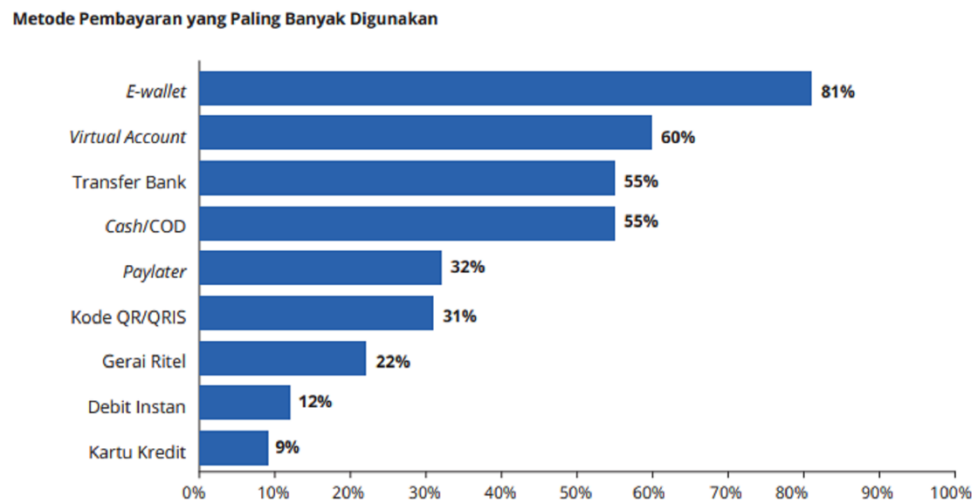


Gambar1. 4 Penggunaa Platform Digital Di Indonesia Tahun 2022

Sumber : Jakpat

Layanan pembayaran digital (digital payment) semakin banyak digunakan oleh konsumen di Indonesia. Terlebih setelah pandemi Covid-19 yang membuat banyak aktivitas dilakukan secara daring (online). Tetapi sebelum COVID-19, metode pembayaran digital telah banyak digunakan. Namun, karena pandemi membuat aktivitas di luar rumah sangat terbatas, pembayaran digital menjadi lebih populer dan hampir semua pengguna internet di Indonesia memiliki setidaknya satu platform pembayaran digital di smartphone mereka. Berbagai fitur dan dompet digital di smartphone meningkat pesat untuk memungkinkan masyarakat untuk melakukan layanan finansial.

Hasil survei Jakpat menunjukkan bahwa pada semester I/2022, 52% orang Indonesia menggunakan layanan pembayaran digital, naik dari 40% pada tahun sebelumnya. Untuk melakukan pembayaran digital, 94% responden menggunakan dompet digital (e-wallet), 54% menggunakan layanan perbankan bergerak (mobile banking), dan 48% menggunakan keduanya.



Sumber: Survei Konsumen EV-DCI 2023

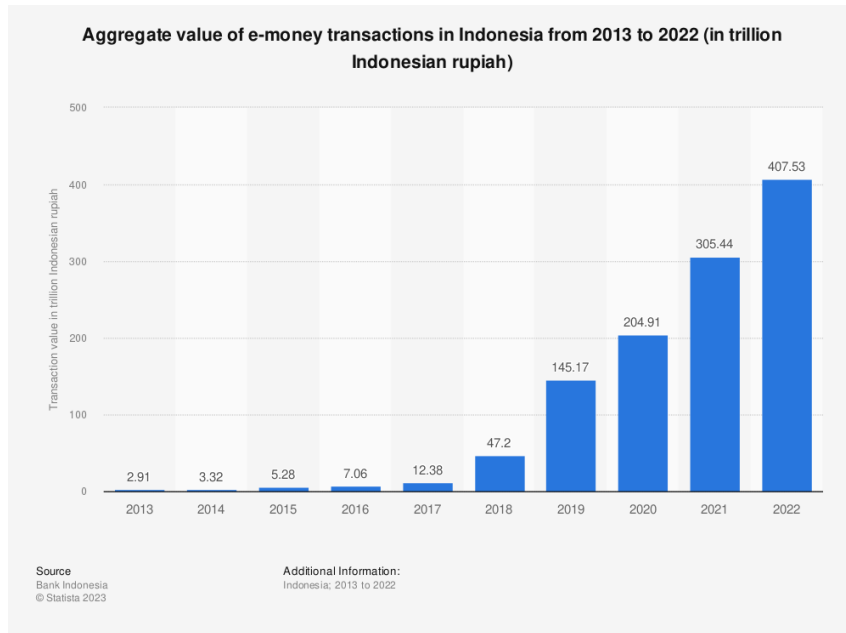
Gambar1. 5 Layanan pembayaran yang paling dipilih oleh masyarakat Indonesia pada 2023 (EV DCI 2023)

Sumber: Survey Konsumen EV-DCI

Menurut laporan East Ventures—Digital Competitiveness Index (EV-DCI) 2023, 81% orang Indonesia menggunakan dompet digital atau E-Wallet saat bertransaksi di aplikasi. Ini berarti bahwa layanan pembayaran yang didirikan oleh startup teknologi finansial (fintech) mengalahkan perbankan. “Masyarakat Indonesia semakin terbiasa dengan digitalisasi,” kata Adek Media Roza, Direktur Katadata Insight Center, saat peluncuran EV-DCI 2023 di Jakarta, Rabu (5/4).

Menurut "Southeast Asia E-Money Market Report" 2020 dari Standard & Poor's atau S&P, masyarakat Indonesia lebih suka pembayaran melalui fintech daripada bank. Transaksi e-commerce hingga gim meningkat karena penggunaan layanan fintech.

Pada 2019, transaksi uang elektronik di Nusantara mencapai US\$ 10 miliar. Sedangkan dompet digital (E-Wallet) dari fintech menyumbang sekitar 72% dari transaksi uang elektronik di Tanah Air. "Fintech telah melampaui bank sebagai penyedia pembayaran utama di Indonesia," dikutip dari laporan S&P Global yang dirilis awal 2020. Tahun ini, layanan fintech pembayaran masih unggul, tetapi layanan bank masih dominan di Singapura, Malaysia, dan Thailand.

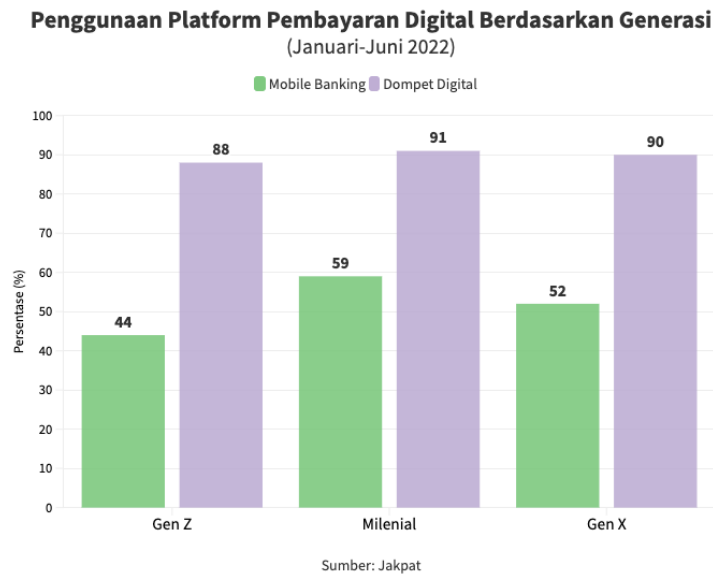


Gambar1. 6 Aggregate value of e-money transactions in Indonesia

Sumber : Statista.com

Berdasarkan data dari statista di Indonesia, transaksi uang elektronik mencapai sekitar 407,5 triliun rupiah pada tahun 2022, sebanding dengan 2,91 triliun rupiah pada tahun 2013. Dalam upaya untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat digital di Asia Tenggara, Bank Indonesia memulai gerakan nasional non-tunai (GNNT) pada tahun 2014. Gerakan ini bertujuan untuk mewujudkan masyarakat tanpa uang tunai, karena lebih dari 70% orang di Asia Tenggara sama sekali tidak memiliki rekening bank. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa perusahaan fintech yang tidak berasal dari bank sekarang mendominasi sektor ini. Di Indonesia, semakin banyak pelanggan yang menggunakan dompet digital dan mobile. Gojek, OVO, DANA, LinkAja, dan Jenius adalah aplikasi E-Wallet mobile terkemuka di Indonesia. Dompet elektronik seperti Go-Pay sangat disukai karena dapat diisi ulang dengan mudah di minimarket, kios bensin, dan bahkan ATM di seluruh negeri. Ini adalah layanan yang berguna di negara-negara di mana konektivitas digital masih terkonsentrasi di pusat kota. Pertumbuhan pasar e-commerce Indonesia didorong oleh demografi muda, yang terdiri dari usia 30 hingga 39 tahun. Meningkatnya penggunaan pembayaran digital untuk berbagai tujuan selain berbelanja didorong oleh akses internet dan smartphone. Selain itu, ditemukan bahwa penetrasi internet di

kalangan siswa Indonesia berusia lima hingga 24 tahun mencapai rekor tertinggi pada tahun 2020, yaitu 59,33%. Sebagai salah satu contoh yaitu mahasiswa universitas negeri Yogyakarta baru-baru ini dapat membayar biaya kuliah mereka menggunakan E-Wallet, dan mereka juga dapat mendapatkan cashback dari Tokopedia, salah satu situs e-commerce terpopuler di Indonesia.



Gambar1. 7 Pengguna Platform Pembayaran Digital

Sumber : Jakpat

Dari gambar diatas dijelaskan bahwa Generasi Z dan milenial hampir sama banyak dalam menggunakan dompet digital yaitu pada Generasi Z presentase penggunaan dompet digital sebesar 88% dan di Generasi Milenial sebesar 91%. Generasi Z, juga dikenal sebagai Gen Z, adalah kelompok orang yang lahir antara tahun 1997 dan 2012. Prensky (2001) menyatakan bahwa Gen Z didefinisikan sebagai "Digital Natives", yaitu kelompok orang yang dibesarkan dengan teknologi digital sejak lahir. Generasi Z terdiri dari orang-orang yang berusia antara 11 dan 26 tahun, sehingga pengguna digital payment rata-rata yang berusia 11-26 tahun yang salah satunya adalah mahasiswa.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Stillman (2017), generasi Z adalah generasi kerja terbaru, yang dikenal sebagai generasi net atau generasi internet, dan lahir antara tahun 1995 dan 2012. Studi tersebut menunjukkan bahwa Generasi Z dan

Generasi Y berbeda. Generasi Z, juga disebut sebagai generasi digital, tumbuh dan berkembang dengan ketergantungan pada berbagai alat teknologi.

Akses yang semakin mudah, membuat semua mahasiswa dapat dengan mudah pula menjelajah dunia maya. Para mahasiswa yang tergolong generasi Z ini kurang menyukai proses, pada umumnya kurang sabar dan lebih menyukai hal-hal yang sifatnya instan (Rini dan Sukanti, 2016).

Oleh karena itu, sistem pembayaran non-tunai yang mungkin bisa dilakukan oleh semua kalangan adalah E-Wallet. Selain itu munculnya GNNT (Gerakan Nasional Non Tunai), manfaat penggunaan system pembayaran non tunai sangat besar sekali. System ini memperkecil resiko kehilangan uang. Mahasiswa tidak akan khawatir uangnya dicuri, karena uang tersebut sudah tercatat hanya dalam sebuah aplikasi E-Wallet mobile atau catatan saldo rekening ponsel.

Manfaat lainnya, dengan system ini Bank Indonesia dapat mengontrol perputaran uang dimasyarakat sehingga inflasi dapat dikontrol dengan baik. Selain itu, Bank Indonesia dapat menghemat biaya operasional untuk memproduksi uang baik kertas maupun uang logam yang mudah rusak.

Banyak pandangan masyarakat bahwa non-tunai memiliki resiko yang besar dan mempunyai banyak kelemahan, oleh sebab itu masyarakat lebih memilih untuk menggunakan uang fisik. Namun jika dilihat dari keefisienan antara uang fisik dengan dompet elektronik sangatlah jauh. Bank Indonesia setidaknya menganggarkan Rp.3,5 triliun untuk pencetakan uang setiap tahunnya.

Dalam menggunakan E-Wallet konsumen mendapatkan keuntungan yang begitu besar yaitu tidak adanya kejahatan dalam bertransaksi contohnya saja dalam kasus pengembalian uang belanja. Dan keuntungan lainnya yaitu konsumen yang menggunakan E-Wallet lebih cepat dan efisien untuk membayar semua belanja tidak harus mengeluarkan uang tunai terlebih dahulu cukup dengan e-wallet saja sudah dapat dibayar. Penggunaan E-Wallet ini dapat dilakukan dipusat perbelanjaan seperti Indomaret dll, dengan nominal transaksi yang terbatas.

Dalam pemanfaatan uang elektronik dipengaruhi faktor yang mendasari seseorang mengambil keputusan untuk menggunakan E-Wallet salah satunya adalah perilaku konsumen, menurut Setiadi (2019) "Perilaku konsumen adalah aktivitas asli

dari orang-orang atau kumpulan orang, misalnya sebuah asosiasi yang dipengaruhi oleh sudut pandang dari luar dan dalam yang menuntun mereka untuk memilih dan mengkonsumsi barang dan jasa yang ideal.”

Faktor lain yang memungkinkan seseorang mengambil keputusan dalam penggunaan E-Wallet adalah kepercayaan, kepercayaan yang mendasari sikap dan perilaku. Kepercayaan sendiri diartikan sebagai keadaan psikologis seseorang yang bergantung pada orang lain atau organisasi lain untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Jika, kedua belah pihak saling mempercayai, maka akan timbul keyakinan bahwa janji yang disepakati oleh mitra akan ditepati. Menurut Kotler & Keller (2016) dalam penelitian reza nurzanita yang menyebutkan bahwa keputusan konsumen dapat dipengaruhi oleh nilai-nilai inti, salah satunya kepercayaan.

Keputusan penggunaan dalam penelitian ini adalah sesuatu yang mirip atau disamakan dengan keputusan pembelian. Dan bahwa pilihan untuk digunakan sebagai siklus penggabungan yang digunakan untuk mengumpulkan data dan menilai tanpa ketidakpastian dua pilihan yang berbeda terlebih lagi, menyinggung salah satunya. Dengan demikian, pilihan untuk menggunakan adalah mentalitas yang diambil oleh pembeli untuk memilih salah satu dari beberapa keputusan pilihan yang dapat diakses.

Salah satu penelitian terdahulu yang terkait dengan pemaparan di atas yaitu seperti yang dilakukan oleh Muhammad Husein (2021) tentang pengaruh perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan E-money generasi milenial menunjukkan hasil hipotesis variabel perilaku konsumen terhadap keputusan penggunaan terbukti perilaku konsumen pengguna layanan E-money diarea parkir Gramedia Kota Semarang menghasilkan nilai persentase sebesar 85,73% dan keputusan konsumen terhadap penggunaan layanan E-money diarea parkir Gramedia Kota Semarang menghasilkan nilai persentase sebesar sebesar 87,66% berarti variabel perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

Dari dari fenomena diatas besarnya manfaat dan kemudahan yang diberikan oleh penggunaan E-Wallet ini membuat peneliti ingin mengetahui sejauh mana pengaruh dimasyarakat, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Perilaku Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Digital Payment Pada Mahasiswa”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, dapat teridentifikasi beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yang tercantum sebagai berikut:

- a. Bagaimana perilaku konsumen dan kepercayaan terhadap aplikasi digital payment?
- b. Apakah perilaku konsumen berpengaruh terhadap keputusan penggunaan digital payment pada mahasiswa?
- c. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan digital payment pada mahasiswa?
- d. Apakah perilaku konsumen dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan digital payment pada mahasiswa secara parsial?
- e. Apakah perilaku konsumen dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan digital payment pada mahasiswa secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan indentifikasi masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana perilaku konsumen dan kepercayaan terhadap digital payment
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh perilaku konsumen dan kepercayaan terhadap penggunaan digital payment pada mahasiswa secara parsial.
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh perilaku konsumen dan kepercayaan terhadap penggunaan digital payment pada mahasiswa secara simultan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang pemasaran dengan memberikan informasi terkait tentang pengaruh perilaku konsumtif dan gaya hidup terhadap sistem pembayaran saat ini menggunakan digital payment pada mahasiswa. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis lainnya.

2. Kegunaan Praktis:

- a. Peneliti dapat memperoleh dan meningkatkan pengetahuan mereka, meningkatkan pemahaman mereka, dan menerapkan teori yang diajarkan dalam perkuliahan.
- b. Perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis dan informasi tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan untuk menggunakan *digital payment*.

1.6 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan oleh penulis dimulai dari mengumpulkan data hingga penyusunan ini membutuhkan waktu yakni dimulai pada bulan Desember - Juni 2024.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika bertujuan untuk dapat memberikan gambaran mengenai penelitian yang dilakukan dan penyusunan penelitian. Terdapat artikel sistematika untuk penelitian dengan judul “Pengaruh Perilaku Konsumen dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Digital Payment Pada Mahasiswa”.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik itu teoritis dan praktis, waktu dan periode penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori penelitian hingga penyampaian hipotesis meliputi landasan teori, teori penelitian, penelitian terdahulu terkait dengan topik penelitian serta kerangka pemikiran yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, operasionalisasi variable, tahapan penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan Teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan pembahasan akan penelitian serta pemaparan hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dipaparkan beberapa kesimpulan atas hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran untuk pengembangan ilmu.