

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Aplikasi Digital Korlantas Polri

Korlantas Polri telah membuat platform resmi yang disebut Aplikasi Digital Korlantas Polri yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan lalu lintas melalui internet. Awalnya, aplikasi digital Korlantas Polri diperkenalkan pada April 2021 dengan nama SINAR (SIM Nasional Presisi) untuk memudahkan perpanjangan dan pembuatan SIM secara online. Aplikasi ini adalah respons Polri terhadap kebutuhan layanan publik yang lebih modern dan efisien, terutama selama pandemi COVID-19.



Gambar 1.1 Logo Aplikasi Digital Korlantas Polri

Sumber: (Google Play, 2024)

Seiring berjalannya waktu, tahun 2022, SINAR berkembang menjadi Digital Korlantas Polri. Dengan perluasan ini, aplikasi tersebut bertransformasi menjadi platform terpadu yang mencakup berbagai layanan lalu lintas dalam satu aplikasi. Dengan beberapa fitur utamanya, aplikasi ini membuat proses administratif seperti pembuatan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM), pembayaran pajak kendaraan, dan layanan tilang elektronik (ETLE) lebih mudah.

Aplikasi ini memungkinkan pengguna menghemat waktu dan tenaga dengan memberikan akses ke layanan tanpa perlu mengunjungi kantor fisik.

SINAR (SIM Nasional Presisi), fitur utama yang sudah bisa digunakan, memungkinkan pengguna melakukan pendaftaran dan perpanjangan SIM secara digital. Fitur SINAR juga memungkinkan pengguna memilih jadwal ujian praktik di SATPAS terdekat dan melakukan ujian teori secara online. Selain itu, aplikasi ini mendukung autentikasi biometrik dan penggunaan e-KTP untuk verifikasi data yang menjamin keamanan pengguna saat menggunakan layanan.

1.1.2 Jenis Pelayanan Aplikasi Digital Korlantas Polri

Aplikasi Digital Korlantas Polri menawarkan beberapa jenis layanan utama, antara lain:

1. SIM Nasional Presisi (SINAR) : Untuk pembuatan dan perpanjangan SIM secara online.
2. e-Tilang : Untuk pembayaran tilang elektronik secara mudah. (segera hadir)
3. Pengurusan Pajak Kendaraan : Memungkinkan pengguna mengecek status pajak kendaraan mereka. (segera hadir)
4. ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*) : Pelaporan pelanggaran lalu lintas melalui CCTV dan informasi denda yang harus dibayar. (segera hadir)

Layanan-layanan seperti e-Tilang, pengurusan pajak kendaraan, dan ETLE (*Electronic Traffic Law Enforcement*) di aplikasi Digital Korlantas Polri masih berstatus "segera hadir" karena masih dalam tahap pengembangan dan penyempurnaan. Pengimplementasian fitur-fitur ini memerlukan integrasi yang lebih kompleks dengan berbagai sistem lain, termasuk *database* kendaraan nasional dan sistem pembayaran. Selain itu, perlu dipastikan bahwa fitur-fitur ini dapat berjalan dengan aman dan efisien sebelum diluncurkan secara penuh kepada masyarakat.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Digitalisasi, teknologi, informasi, dan komunikasi terus mengalami kemajuan dan peningkatan yang sangat pesat seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, masyarakat saat ini menuntut pelayanan administrasi yang lebih terbuka, transparan, dan bertanggung jawab dari pemerintah. Menuntut dan mencapai prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, kolaborasi dan pemberdayaan yang lebih besar dalam urusan pemerintahan disebut pemerintahan terbuka (Mensah et al., 2021). Pemerintahan terbuka berarti penyebaran atau penerbitan informasi sektor publik atau pemerintah dalam bentuk yang mudah digunakan untuk menjamin akses data yang bebas bagi semua orang (Abu-Shanab, 2015). Strategi pemerintahan terbuka menurut (OECD, 2019) penting untuk memperbarui hubungan warga negara dengan pemerintah dan pejabat publiknya serta untuk menaruh kepercayaan dan keyakinan mereka pada pemerintah. Upaya pemerintahan terbuka merupakan elemen atau bagian penting dari konsep *e-government* (Mensah et al., 2021).

Pemerintahan elektronik atau *e-government* mengacu pada penggunaan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyediakan berbagai layanan pemerintah (Malodia et al., 2021). Aplikasi *e-government* dapat menjamin bahwa kebijakan publik dilaksanakan dengan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi, menyediakan layanan publik yang berkualitas, dan meningkatkan kinerja pemerintah (Abu-Shanab, 2015). *E-government* memiliki dampak besar pada kehidupan negara karena berfungsi sebagai alat untuk memberikan akses informasi kepada semua orang yang mencakup bagaimana pemerintah beroperasi dan layanan publik diberikan. Oleh karena itu, *e-government* menjadi tulang punggung strategis untuk pengembangan prinsip pemerintahan terbuka berupa, transparansi, akuntabilitas, pemberdayaan, dan kolaborasi (Mensah et al., 2021). Dengan demikian, keberhasilan *e-government* berkaitan dengan konsep pemerintahan terbuka.

Penerapan pemerintahan terbuka telah diinisiasi oleh pemerintahan daerah di Indonesia dengan meningkatkan layanan berbasis teknologi (Afrizal et al., 2024). Pengembangan berbagai aplikasi *e-government* pada setiap sektor pemerintahan

terus dilakukan. Namun, peringkat Indonesia pada *E-government Development Index* (EDGI) masih tertinggal jauh dari negara-negara tetangganya. Pada tahun 2024, EGDI (*E-government Development Index*) Indonesia berada pada angka 0.7991 dan hanya meningkat 0,0831 dari tahun 2022. Hal tersebut menempatkan Indonesia pada peringkat 64. Kondisi pemeringkatan tersebut seperti yang ditampilkan pada Gambar 1.2

Country	Rank 2024	EGDI 2024
 Singapore	3	0.9691
 Malaysia	57	0.8111
 Indonesia	64	0.7991
 Philippines	73	0.7621
 Brunei Darussalam	75	0.7554
 Myanmar	138	0.5001

Gambar 1.2 Peringkat E-government Development Index 2024

Sumber: (United Nations, 2024)

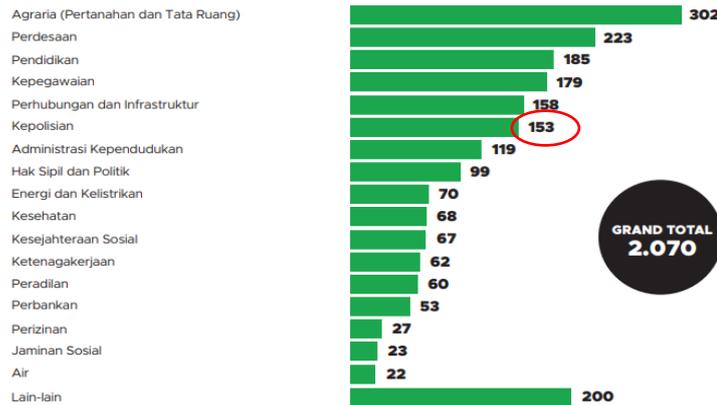
Bukti ini dengan jelas memperlihatkan bahwa peringkat Indonesia masih tertinggal dibanding negara tetangga seperti, Singapura (EGDI 0,9691, peringkat 3), Malaysia (EGDI 0,8111, peringkat 57) (United Nations, 2024). Dalam hal ini, pengembangan lingkungan yang mendukung *e-government* merupakan pilar penting dalam pembangunan dan penyebaran konsep pemerintahan terbuka. Sementara prinsip-prinsip pemerintahan terbuka harus disebarkan melalui layanan *e-government* agar pemerintahan terbuka dianggap berhasil. Adopsi dan dukungan warga negara terhadap layanan *e-government* juga penting untuk meningkatkan keterbukaan pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan *e-government* pemerintahan terbuka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan terbuka seperti transparansi, akuntabilitas, kolaborasi, dan pemberdayaan menjadi penentu positif dari adopsi situs web *e-government* (Abu-Shanab, 2015).

Disisi lain, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta internet juga menjadi faktor penting dari adopsi *e-government*. Kepercayaan terhadap pemerintah didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa pemerintah akan bertindak sesuai dengan harapan mereka untuk melakukan hal-hal yang baik dan

positif (OECD, 2019). Dalam konteks *e-government*, kepercayaan terhadap pemerintah menjadi sangat penting karena layanan digital yang disediakan pemerintah bergantung pada keyakinan masyarakat bahwa informasi pribadi mereka akan aman dan bahwa layanan ini akan dikelola dengan adil dan efisien. Jika masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi pada pemerintah, mereka akan lebih cenderung untuk menggunakan layanan *e-government*. Sebaliknya, kurangnya kepercayaan dapat menghambat partisipasi dan adopsi teknologi ini, yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas layanan publik yang disediakan secara digital.

Untuk kepercayaan pada internet, (Bataineh et al., 2018) mendefinisikan sebagai "kepercayaan terhadap teknologi," yang mencakup keyakinan bahwa internet aman dan terlindungi. Definisi ini mencakup kepercayaan bahwa infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta kerangka hukum akan melindungi informasi pribadi pengguna. Rasa percaya ini membantu mereka merasa nyaman untuk berbagi informasi pribadi dan berinteraksi dengan pemerintah melalui platform digital. Jika masyarakat merasa aman saat menggunakan layanan *e-government*, maka mereka akan lebih aktif berpartisipasi dan memanfaatkan layanan tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

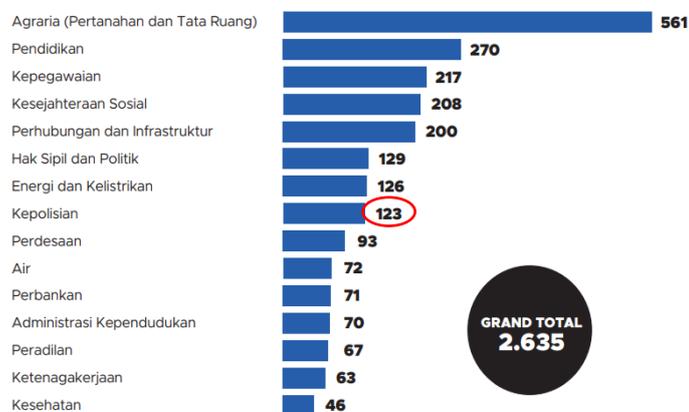
Selain itu, peningkatan kualitas layanan seperti kualitas informasi dan aksesibilitas informasi pada aplikasi *e-government* menjadi kunci utama yang memicu perubahan di dalam administrasi pemerintahan di Indonesia. Pemerintah, sebagai pelaksana tugas negara dan penyedia layanan masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk mengubah dan memperbaiki kinerja layanan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pada aplikasi *e-government* yang buruk seringkali membuat citra pemerintah di mata masyarakat merosot. Orang-orang yang pernah berurusan dengan birokrasi sering kali kecewa dan mengeluhkan kualitas layanan yang mereka terima.



Gambar 1.3 Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi

Sumber: Laporan Triwulan II Ombudsman RI, 2023

Data yang dikumpulkan dari laporan triwulan II Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023 berkaitan dengan pengaduan tentang kualitas pelayanan publik yang dianggap kurang memuaskan, seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.3. Dengan 153 laporan mengenai pelayanan publik yang diklasifikasikan, kepolisian menduduki urutan keenam, seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas. Seiring berjalannya waktu, terlihat bahwa jumlah laporan masyarakat yang diterima oleh kepolisian sebagai lembaga pemerintah berkurang pada tahun 2024; berdasarkan grafik data dari Laporan Triwulan II Ombudsman RI tahun 2024, yang dapat dilihat pada gambar 1.4 di bawah ini, terdapat 123 laporan.



Gambar 1.4 Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Substansi

Sumber: Laporan Triwulan II Ombudsman RI, 2024

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan publik yang mencakup kualitas layanan menjadi faktor penting dalam penilaian kinerja pemerintah. Instruksi Presiden Nomor 82 Tahun 2003 menetapkan kebijakan dan strategi untuk pengembangan *e-government* di Indonesia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan. Sesuai dengan, Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah metode pelaksanaan pemerintah yang memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

Selanjutnya, Pasal 2 Ayat 1 menjelaskan bahwa pemerintah mempercepat transformasi digital melalui peluncuran aplikasi SPBE Prioritas, yang berfokus pada integrasi dan interoperabilitas antar sistem. Oleh karena itu, Pasal 2 Ayat 3 huruf (i) menyatakan bahwa aplikasi SPBE Prioritas dibuat untuk mendukung layanan kepolisian yang terintegrasi, seperti penerbitan surat izin mengemudi dan izin keramaian dengan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai penanggung jawab dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital di Indonesia terdiri dari penerapan kepolisian ke dalam 9 pilar utama (SPBE Prioritas). Selain itu, upaya percepatan layanan digital di bidang kepolisian juga merupakan bagian penting dari transformasi tersebut.

Mengacu pada peraturan yang telah dipaparkan diatas, sistem *e-government* diadopsi oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk mengelola pelanggaran lalu lintas dan memberikan layanan Surat Izin Mengemudi (Mustikasari et al., 2024). Layanan-layanan tersebut bisa diakses melalui satu aplikasi yang bernama Digital Korlantas Polri. Pada 13 April 2021, aplikasi ini secara resmi diluncurkan di Satpas Daan Mogot, Jakarta oleh Kapolri Jenderal Polisi Listyo Sigit Prabowo.



Gambar 1.5 Beranda Aplikasi Digital Korlantas Polri

Sumber: Aplikasi Digital Korlantas Polri, 2024

Masyarakat bisa mengunduh aplikasi Digital Korlantas Polri ini melalui *Play Store* untuk Andorid atau *App Store* untuk iOS. Sejauh ini seperti yang terlihat pada Gambar 1.6, pengguna yang sudah mengunduh aplikasi Digital Korlantas Polri sebanyak lebih dari 5 juta orang. Menurut situs web digitalkorlantas.id, aplikasi ini memiliki berbagai layanan yang sangat membantu masyarakat. Salah satunya, layanan SINAR untuk perpanjangan SIM yang menjadi alternatif efektif bagi masyarakat karena dapat mengurus SIM tanpa harus datang langsung ke kantor SATPAS. Selain itu, ada juga layanan SIGNAL yang memungkinkan pengguna membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), mengakses informasi tentang jadwal SAMSAT keliling, dan memanfaatkan fitur NTMC Polri, termasuk CCTV untuk melihat kondisi lalu lintas secara langsung. Ditambah lagi, aplikasi ini memiliki layanan yang disebut E-TLE berfungsi untuk memberikan pemberitahuan langsung tentang informasi tilang elektronik. Adopsi aplikasi *e-government* ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, kolaborasi dan pemberdayaan layanan transportasi publik.



Gambar 1.6 Data Pengguna yang Meng-install Aplikasi Korlantas Polri

Sumber: (Google Play, 2024)

Namun, penelitian sebelumnya (Sayogo & Yuli, 2018) menemukan faktor-faktor seperti penyalahgunaan dan penyelewengan data, keterbatasan kemampuan teknologi, kredibilitas data, tersedianya kebijakan informasi untuk mengatur keterbukaan, dan menjaga keterlibatan masyarakat yang menyebabkan kesulitan dalam penerapan pemerintahan terbuka. Dengan adanya kesulitan tersebut, teori yang sesuai dan dipilih oleh peneliti yaitu *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003) dikarenakan terdapat 4 prediktor utama dalam menentukan niat perilaku individu untuk menggunakan teknologi, meliputi ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang mendukung (Venkatesh, 2022).

Selain menggunakan teori UTAUT, seperti yang dijelaskan sebelumnya, studi ini juga didukung oleh *E-Government Adoption Recommendation Model* (EGARM) yang pernah diusulkan pada penelitian sebelumnya (Mensah et al., 2021). Tujuan dari studi ini adalah untuk menguji penerimaan atau adopsi mahasiswa selaku warga negara terhadap aplikasi layanan *e-government* khususnya pada aplikasi Digital Korlantas Polri dengan menggunakan landasan teori UTAUT dan divalidasi oleh EGARM. Nantinya, studi ini memadukan kepercayaan pada pemerintah, kepercayaan pada Internet, niat menggunakan layanan *e-government*, dan niat untuk merekomendasikan sebagai replikasi dari model/studi sebelumnya (Mensah et al., 2021). Selain itu, dalam model ini, variabel seperti kualitas informasi, aksesibilitas informasi, akuntabilitas, kolaborasi, dan pemberdayaan dipertimbangkan sebagai faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan pada pemerintah serta niat mahasiswa untuk menggunakan layanan *e-government*.

Dengan memasukkan variabel-variabel ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pandangan yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan *e-government* oleh mahasiswa, khususnya dalam konteks aplikasi Digital Korlantas Polri. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul “**Pemanfaatan Aplikasi Layanan *E-government* Oleh Mahasiswa: Studi Kasus Aplikasi Digital Korlantas Polri Menggunakan *E-Government Adoption Recommendation Model* (EGARM).**”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, maka pada penelitian ini menemukan adanya permasalahan terkait adopsi layanan *e-government* khususnya pada aplikasi Digital Korlantas Polri yang masih banyak mendapat laporan dari masyarakat dilihat dari data grafik laporan masyarakat pada laporan triwulan ombudsman RI. Di dalam laporan tersebut mencakup penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, dan lain-lain. Akibat hal tersebut, adopsi layanan *e-government* khususnya pada aplikasi Digital Korlantas Polri belum maksimal. Maka dari itu, penelitian ini memiliki beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana persepsi responden tentang niat penggunaan aplikasi *e-government* memengaruhi niat untuk merekomendasikan aplikasi Digital Korlantas Polri?
2. Bagaimana persepsi responden tentang kepercayaan terhadap pemerintah memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
3. Bagaimana persepsi responden tentang kepercayaan terhadap internet memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
4. Bagaimana persepsi responden tentang kualitas informasi memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
5. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?

6. Bagaimana persepsi responden tentang aksesibilitas informasi memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
7. Bagaimana pengaruh aksesibilitas informasi terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
8. Bagaimana persepsi responden tentang akuntabilitas layanan memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
9. Bagaimana pengaruh akuntabilitas terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
10. Bagaimana persepsi responden tentang kolaborasi memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
11. Bagaimana pengaruh kolaborasi terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
12. Bagaimana persepsi responden tentang pemberdayaan memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
13. Bagaimana pengaruh pemberdayaan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang niat penggunaan aplikasi memengaruhi niat untuk merekomendasikan aplikasi Digital Korlantas Polri.
2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang kepercayaan terhadap pemerintah memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.

3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang kepercayaan terhadap internet memengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
4. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang kualitas informasi memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
6. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang aksesibilitas informasi memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
7. Untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas informasi terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
8. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang akuntabilitas layanan memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
9. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas layanan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
10. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang kolaborasi memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
11. Untuk mengetahui pengaruh kolaborasi terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
12. Untuk mengetahui bagaimana persepsi responden tentang pemberdayaan memengaruhi kepercayaan terhadap pemerintah dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.
13. Untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri.

1.5 Manfaat penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu manfaat dari sisi teoritis serta manfaat dari sisi praktis. Adapun manfaat penelitiannya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap literatur adopsi *e-government* dengan menunjukkan bagaimana konsep pemerintahan terbuka seperti transparansi (kualitas informasi dan aksesibilitas), akuntabilitas, kolaborasi, dan pemberdayaan mempengaruhi kepercayaan mahasiswa terhadap pemerintah, yang pada akhirnya berdampak pada niat penggunaan dan rekomendasi layanan aplikasi *e-government*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi Informatika pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Selain itu, penelitian ini sebagai wadah penulis untuk menerapkan teori-teori yang dipelajari saat perkuliahan khususnya mengenai kajian tentang peran pemerintah.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional kepolisian dengan membantu mengidentifikasi area layanan digital dari aplikasi Digital Korlantas Polri yang perlu diperbaiki, sehingga mempercepat waktu pemrosesan dan pelayanan kepada publik. Penelitian ini juga mendukung peningkatan transparansi dan akuntabilitas, yang dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dengan adanya aplikasi *e-government* yang baik, proses layanan publik menjadi lebih terbuka dan mudah diawasi.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Studi berikut memiliki judul “Pemanfaatan Aplikasi Layanan E-Government oleh Mahasiswa: Studi Kasus Aplikasi Digital Korlantas Polri Menggunakan *E-Government Adoption Recommendation Model* (EGARM).” Peneliti membagi ke dalam V BAB urutan sistematika penulisan studi terbagi atas:

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu ini berisi mengenai gambaran umum objek penelitian yang diambil, latar belakang mengenai alasan mengapa penelitian ini diambil, rumusan masalah, tujuan penelitian (apa yang ingin dicapai dari diadakannya penelitian ini), manfaat penelitian yang diberikan penelitian ini, dan juga sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ini berisi teori, dimulai dari teori umum hingga ke khusus dan disertai dengan penelitian terdahulu, dan juga terdapat kerangka pemikiran dari penelitian ini yang diakhiri dengan hipotesis.

c. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga ini berisi tentang penjelasan peneliti tentang jenis penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta teknik analisis data yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian ini. Dalam bab ini juga terdapat penjelasan mengenai populasi dan sampel penelitian serta uji validitas realibilitas.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat pada penelitian ini akan membahas hasil penelitian dan uraian pembahasan secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian yang ada pada bab I.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab lima ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan jawaban dari hasil penelitian yang nantinya dijadikan saran untuk penelitian kedepannya.