



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi saat ini, persaingan bisnis sudah cukup ketat baik secara nasional maupun internasional. Ketika menjadi suatu perusahaan semua memiliki tujuan agar tetap unggul di mata pesaingnya. Teknologi yang semakin waktu semakin berkembang pesat di era dapat memberikan kemudahan segala aktivitas manusia. Saat kehidupan hari-hari saat ini, teknologi menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dilepaskan. Kehidupan saat ini sedang bergantung pada teknologi karena dengan adanya teknologi sangat membantu berbagai sektor, termasuk sektor perekonomian. Saat ini, perkembangan teknologi yang sudah merata dirasakan oleh masyarakat ialah dengan metode pembayaran secara *mobile*, yang biasa disebut sebagai *M-banking* (Anisa & Samrotun, 2024).

Pesatnya pertumbuhan dalam penggunaan model transaksi melalui layanan *M-banking* saat ini, penting bagi sektor perbankan untuk terus menerus mengembangkan sistem *M-banking* yang dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan yang berkembang. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh perbankan dalam pengembangan sistem *M-banking* adalah memastikan bahwa sistem ini tetap relevan. Pengembangan yang terus-menerus diperlukan untuk memperbaiki fungsionalitas sistem, meningkatkan keamanan transaksi, serta menyesuaikan dengan perubahan regulasi dan kebijakan yang mungkin mempengaruhi penggunaan *M-banking* (Anisa & Samrotun, 2024).



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia memberikan peluang besar bagi dunia perbankan untuk mengoptimalkan pelayanan melalui sistem berbasis digital. Pemanfaatan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas akses layanan perbankan keseluruh lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan penting untuk mendukung kegiatan ekonomi dan memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin modern (Mandiri & others, 2021).

Dibalik kemajuan digitalisasi perbankan, masih terdapat kendala yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah. Salah satunya adalah gangguan pada aplikasi BRImo milik PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang terjadi pada 1 juli 2023. Berdasarkan laporan Pikiran Rakyat (2023), ribuan nasabah di berbagai daerah mengeluhkan tidak dapat login, gagal transaksi, hingga saldo terpotong tanpa hasil transaksi yang berhasil. Keluhan tersebut banyak disampaikan melalui media sosial hingga tagar #BRImoError menjadi *tranding*. Pihak BRI menyampaikan bahwa gangguan terjadi akibat peningkatan aktivitas transaksi secara bersamaan, sehingga sistem mengalami keterlambatan pemrosesan data (Putri, 2023). Fenomena diatas menimbulkan keresahan nasabah dan menunjukkan pentingnya keandalan sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, keamanan sistem, serta kepercayaan pengguna dalam menjaga kepuasan nasabah.

Tidak hanya terjadi pada skala nasional, permasalahan terkait layanan *M-banking* juga masih ditemukan pada tingkat daerah, khususnya yang berkaitan dengan aspek keamanan transaksi. Menurut Pratama, (2025). Berdasarkan pemberitaan media daring pada 28 mei 2025, salah satu nasabah PT. Bank Rakyat



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Indonesia (Persero) Tbk, Indah Diana usia 24 tahun dikota Palembang, melaporkan kehilangan dana sebesar Rp.2,5 juta dari rekening miliknya tanpa merasa melakukan transaksi apapun. Laporan tersebut disampaikan ke Polrestabes Palembang setelah korban mendapati saldo rekeningnya berkurang dan tercatat adanya transfer dana ke rekening lain yang tidak dikenalnya.

Berdasarkan penelusuran internal BRI, transaksi tersebut dilakukan melalui aplikasi BRImo dengan memasukan user ID, password, dan PIN secara lengkap. Pihak bank menegaskan bahwa data akses bersifat rahasia dan menjadi tanggung jawab nasabah, serta mengimbau agar tidak membagikan data pribadi kepada pihak manapun yang mengatasnamakan bank. Kasus ini menunjukkan bahwa meskipun *M-banking* memiliki sistem keamanan berlapis, resiko penyalahgunaan tetap ada jika pengguna kurang waspada. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi akuntansi yang andal, kualitas layanan yang baik, serta keamanan sistem yang kuat untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Sholikhah & others (2024) ketidakpuasan nasabah menjadi masalah yang serius dalam industri perbankan, kekecewaan yang dialami dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan yang telah disediakan oleh bank. Palittin & others (2025) menyatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi yang terjadi setelah pembelian, dimana jika kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau bahkan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas.

Kepuasan nasabah dalam dunia perbankan memiliki peranan yang penting, nasabah yang puas biasanya tetap setia dalam jangka panjang waktu yang lama dan akan membiicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produk kepada orang



lain. Sehingga kepuasan nasabah merupakan keberhasilan suatu bank itu sendiri, ketika nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank maka bank telah berhasil melayani nasabah dengan baik (Mandiri & others, 2021).

Sistem informasi akuntansi merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai komponen dan sub-sistem, baik memiliki wujud ataupun tidak berwujud, dan saling terhubung dan bekerja secara sinergis. Kepuasan tersebut adalah yang mana mampu mengolah data dengan cepat dan memberikan informasi dalam waktu yang singkat. Ini memberikan kemudahan yang praktis untuk pengguna dalam bertransaksi, maka pelayanan harus dikembangkan secara kontinuitas menggunakan bantuan teknologi. Hal ini mengindikasikan Sistem Informasi Akuntansi yang sudah dikembangkan pada *M-banking* memberikan kemudahan yang praktis untuk pengguna dalam bertransaksi (Anisa & Samrotun, 2024).

Kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara keinginan nasabah dan apa yang didapatkan, jika apa yang diterima lebih dari apa yang diinginkan, maka layanan dapat terbilang baik dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diinginkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa. Hal yang paling penting dalam suatu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan itu baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanannya, bank konvensional maupun syariah memberi kemudahan dalam layanan salah satunya dengan menggunakan *M-banking* (Delvi & Musfiroh, 2021). Kualitas layanan menjadi perhatian penting dalam penggunaan *M-banking* karena



berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan pengguna. Kualitas layanan merupakan upaya perusahaan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Selain itu, kualitas layanan juga mencerminkan tingkat keunggulan layanan yang diharapkan serta kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna (Sholikhah & others, 2024).

Lee (2009) dalam Mandiri & others (2021) mendefinisikan kepercayaan adalah keyakinan terhadap orang lain dengan harapan orang lain tidak akan berperilaku oportunitis. Ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen. Kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang paling terpenting yang harus didapatkan oleh sebuah bank untuk meraih kepuasan nasabahnya, kepercayaan membantu nasabah untuk dapat mengatasi persepsi ketidakpastian dan resiko yang dapat terjadi dengan jaringan berbasis internet.

Kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti sudah memiliki keyakinan tinggi kepada perusahaan dan akhirnya bisa membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap menjalin ikatan yang kuat. Sehingga keputusan untuk menggunakan produk perusahaan tersebut semakin terbuka dan kepuasan nantinya bisa dirasakan oleh nasabah (Delvi & Musfiroh, 2021).

Keamanan merupakan tindakan melindungi, memastikan, dan mencegah peretas untuk mengakses informasi dan data nasabah. Bank yang memiliki sistem elektronik yang aman dapat memberikan perlindungan kepada nasabah terkait informasi keuangan dan data pribadi, terutama ketika melakukan transaksi. Sistem



keamanan meliputi sejumlah layanan seperti kata sandi dan layanan otentikasi yang umum digunakan dalam *M-banking*. Keamanan sistem perbankan *mobile* yang kuat menjadi krusial dalam melindungi pengguna dari kecurangan dan serangan *cyber* yang semakin kompleks. Sistem ini tidak hanya bertugas untuk melindungi data pribadi nasabah seperti informasi keuangan dan identitas, tetapi juga untuk menjaga integritas transaksi keuangan yang dilakukan melalui *platform M-banking*. Langkah-langkah ini tidak hanya memberikan rasa aman kepada pengguna dalam menggunakan layanan perbankan digital, tetapi juga membangun kepuasan yang kuat terhadap keamanan transaksi melalui perangkat *mobile* (Anisa & Samrotun, 2024).

Keamanan adalah upaya untuk mencegah atau mendeteksi kejahatan dalam sistem yang berbasis informasi yang tidak memiliki bentuk fisik. Membangun dan menjaga sistem keamanan yang kuat dan *terupdate* harus menjadi prioritas dalam strategi layanan *M-banking*. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang dengan memberikan rasa aman kepada nasabah (Palittin & others, 2025).

Berdasarkan penelitian Palittin & others (2025) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin’ By Mandiri Di Kota Samarinda*”. Kualitas layanan digital, kepercayaan, dan keamanan menjadi variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, pengaruh yang diberikan juga terbukti signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

pengguna aplikasi *M-Banking*. Namun, hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan Anisa & Samrotun (2024) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh SIA, Kualitas Layanan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Di Soloraya*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kepercayaan dan keamanan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan ketidakkonsistenan dari hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti kembali mengenai Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna. Penelitian ini merupakan review dari peneliti sebelumnya yaitu penelitian Palittin & others (2025) dan Anisa & Samrotun (2024). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian dan tahun penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian pada perusahaan perbankan umum di Soloraya pada tahun 2024, sedangkan penelitian ini menggunakan objek perusahaan perbankan Bank Rakyat Indonesia di Tembilahan pada tahun 2026.

Alasan peneliti memilih perusahaan perbankan sebagai objek penelitian didasarkan pada perkembangan industri perbankan saat ini, khususnya dalam layanan *M-banking*, yaitu telah menerapkan teknologi semakin canggih. Sistem pengelolaan transaksi dan data keuangan nasabah juga semakin tertata dengan baik, menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada layanan perbankan digital untuk mempermudah kegiatan finansial sehari-hari.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Selain itu, masih sering ditemui kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo, seperti gangguan sistem dan kesulitan transaksi. Hal ini menuntut industri perbankan untuk menjaga kepuasan nasabah sekaligus meminimalkan resiko ketidakpuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi menarik untuk dilakukan, karena ingin mengetahui sejauh mana pengguna aplikasi BRImo khususnya BRI cabang Tembilahan berhasil mengoptimalkan layanan digitalnya dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, membuat peneliti tertarik melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI M-BANKING BRIMO PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG TEMBILAHAN.”**



1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan?
2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan?
4. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan?
5. Apakah Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

4. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

2. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan.
3. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan.
4. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan.
5. Untuk menguji dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Teoritis

Berdasarkan uraian latar belakang, maka manfaat teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi mengumpulkan, mencatat, dan mengolah data keuangan menjadi informasi bagi manajemen. Dalam perbankan digital, sistem informasi akuntansi meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keandalan sistem. Penelitian ini menegaskan bahwa sistem informasi akuntansi yang baik meningkatkan keandalan dan kepuasan pengguna.



2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menunjukkan seberapa baik layanan memenuhi harapan nasabah. Pada *M-banking*, kualitas layanan memengaruhi persepsi kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menjadi salah satu keunggulan layanan digital perbankan.

3. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa layanan digital aman dan dapat diandalkan. Dalam perbankan digital, kepercayaan menjadi dasar hubungan jangka panjang. Penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan berperan penting dalam membentuk loyalitas dan kepuasan pengguna. Kepercayaan berkembang melalui pengalaman penggunaan yang konsisten.

4. Keamanan

Keamanan adalah kemampuan sistem melindungi data dari ancaman dan akses tidak sah. Pada *M-banking*, keamanan memberi rasa aman dan mencegah risiko penipuan. Penelitian ini menegaskan bahwa keamanan sangat berpengaruh pada kepercayaan dan kepuasan pengguna di era digital saat ini.

5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah evaluasi terhadap pengalaman menggunakan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada BRImo, kepuasan menjadi indikator keberhasilan layanan digital. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan mencerminkan efektivitas *M-banking*. Kepuasan juga menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank.



1.3.2.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya dan mengetahui lebih tentang Pengaruh sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* Brimo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna

3. Bagi Pengguna atau Nasabah

Diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik bagi pengguna atau nasabah mengenai pentingnya keandalan sistem perbankan digital, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi *M-banking*.

4. Bagi Akademik

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi dunia akademik untuk menambah karya tulis yang relevan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang ada hubungannya dengan penulisan ini.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi pihak lain untuk menambah pengetahuan, sumbangan pikiran terutama mengenai sistem informasi akuntansi, kualitas pelayanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking*.



1.4 Sistematik Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal ini memuat tentang urutan-urutan dalam penulisan proposal. Adapun sistematika penulisan proposal ini terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan telaah pustaka yang menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesa.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel, pengumpulan data serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab pembahasan yang menguraikan gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan tentang kesimpulan dan saran yang sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.