

BAB I

PENDAHULUAN

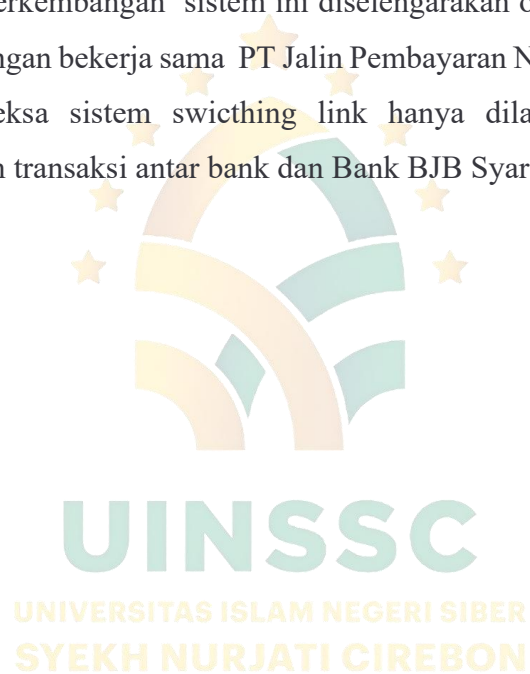
A. Latar Belakang

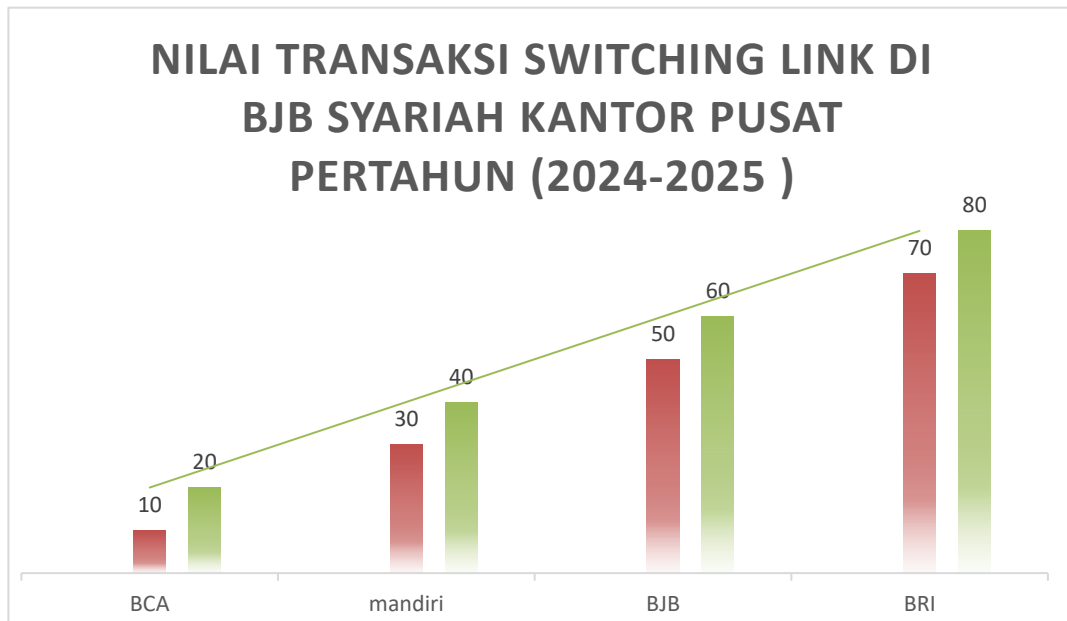
Di era digital saat ini, transformasi sistem pembayaran menjadi salah satu aspek krusial dalam perkembangan sektor perbankan, termasuk perbankan syariah. Pergeseran dari sistem pembayaran tunai menuju sistem pembayaran non-tunai telah mendorong berbagai inovasi dalam layanan keuangan digital. Salah satu inovasi tersebut adalah sistem switching Link yang telah diimplementasikan oleh BJB Syariah, sebagai upaya untuk memfasilitasi transaksi antarbank dan lembaga keuangan secara lebih efisien. Bank BJB Syariah melakukan kerjasama dengan PT Jalin Pembayaran Nusantara dari Holding BUMN Danareksa, melalui piagam kerja sama yang ditandatangani oleh Direktur Bisnis dan Direktur Utama Bank BJB Syariah. Banyak lembaga keuangan yang masih terbatas pada aksesibilitas dan kualitas layanan keterlambatan atau gangguan dalam transaksi pembayaran, dan dalam hal keamanan data, dan keandalan transaksi masih dihadapi ancaman kejahatan siber. Integrasi antara berbagai platform pembayaran digital menghambat kelancaran transaksi antarbank.

BJB Syariah, yang merupakan bank syariah regional pertama di Indonesia, telah menunjukkan komitmennya dalam transformasi digital melalui berbagai inisiatif. Bank yang beroperasi dengan 8 kantor cabang dan 55 kantor cabang pembantu ini melayani sekitar 80% dari hampir 50 juta penduduk di provinsi Jawa Barat dan Banten. Dalam upaya meningkatkan layanannya, BJB Syariah telah mengembangkan lebih dari 100 aplikasi untuk mendukung operasionalnya, termasuk aplikasi keuangan, akuntansi, dan solusi berbasis SaaS untuk dukungan komunitas. Implementasi sistem pembayaran Link menjadi sangat relevan mengingat tingginya penetrasi smartphone di Indonesia, dimana 80% populasi telah memiliki smartphone. Hal ini didukung oleh pertumbuhan pengguna internet yang menjadikan Indonesia sebagai salah satu ekonomi digital terbesar dan tercepat pertumbuhannya di ASEAN. Dalam

konteks perbankan digital, survei menunjukkan bahwa 45% masyarakat Indonesia telah menggunakan aplikasi perbankan digital dalam sebulan terakhir.

Sistem switching link adalah sebuah sistem yang menghubungkan berbagai bank (BRI , BJB, Mandiri, BCA, BNI) , atau lembaga keuangan seperti Bank indonesia , bank BPR. untuk menghubungkan transaksi antarbank secara langsung tanpa perlu menggunakan sistem atau perangkat yang terpisah. Sistem ini berfungsi sebagai "jembatan" bagi transaksi yang melibatkan bank yang berbeda, Menghubungkan transaksi antarbank dilakukan dengan lebih cepat dan tanpa hambatan teknis. Penerapan Sistem Switching Link di Bank BJB Syariah Masih proses perkembangan sistem ini diselenggarakan oleh Bank BJB syariah kantor pusat dengan bekerja sama PT Jalin Pembayaran Nusantara dari Holding BUMN Danareksa sistem swicthing link hanya dilakukan oleh lembaga keuangan dalam transaksi antar bank dan Bank BJB Syariah.





**Gambar 1. 1 Diagram Nilai Transaksi Switching link di Bank BJB Syariah
Kantor Pusat Tahun 2024-2025**

Sumber: <https://www.switchinglink.bjbs.com>

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa nilai transaksi switching link di Bank BJB Syariah kantor pusat tahun 2024-2025 menunjukkan bahwa bulan juli tahun 2024 bank BCA telah mencapai 10% dan tahun 2025 menaik hingga 20% , bulan Agustus tahun 2024 bank mandiri telah mencapai 30% dan tahun 2025 hingga 40% , bulan september tahun 2024 Bank BJB telah mencapai 50% dan tahun 2025 telah mencapai 60 % , bulan Deseember 2024 BRI telah mencapai 70% dan tahun 2025 mencapai 80%, menunjukan bahwa telah banyak Lembaga keuangan yang menggunakan switching link untuk transaksi Antar bank.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan sistem switching link transaksi dalam konteks sistem pembayaran digital di Bank BJB Syariah, dengan fokus utama pada dua aspek penting : aksesibilitas dan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang sejauh mana sistem switching dapat mendukung pengembangan layanan digital yang lebih baik, serta bagaimana penerapannya berdampak pada pengalaman.

B. Identifikasi Masalah

1. Aksesibilitas Layanan Pembayaran Digital dapat terhambat jika sistem *switching link* Bank BJB Syariah tidak memadai, mengakibatkan kesulitan akses dengan cepat dan lancar oleh seluruh Lembaga keuangan di berbagai lokasi.
2. Kualitas Layanan Pembayaran Digital berisiko terganggu oleh keterlambatan atau gangguan dalam transaksi pembayaran digital, yang dapat disebabkan oleh kurang optimalnya sistem *switching link*. Gangguan ini dapat menurunkan kualitas layanan dan menyebabkan ketidakpuasan .
3. Integrasi Sistem Pembayaran Terdapat tantangan dalam hal integrasi antara berbagai platform pembayaran digital yang ada di Bank BJB Syariah dengan sistem *switching link* yang digunakan. Proses integrasi yang tidak efisien dapat menghambat kelancaran transaksi antarbank dan pihak ketiga.
4. Keamanan Transaksi Digital juga menjadi masalah penting dalam sistem pembayaran digital. Penerapan *switching link* harus memastikan bahwa data transaksi tetap aman dan terlindungi dari potensi ancaman kejahatan siber.

C. Pembatasan masalah

1. Fokus pada Penerapan Switching Link hanya akan membahas penerapan sistem *switching link* di Bank BJB Syariah, bukan sistem pembayaran digital secara keseluruhan. Aspek teknis penerapan *switching link* yang digunakan untuk menghubungkan berbagai platform pembayaran akan menjadi fokus utama.
2. Aspek Aksesibilitas dan Kualitas Layanan akan membatasi pada analisis pengaruh penerapan *switching link* terhadap dua hal utama, yaitu aksesibilitas layanan dan kualitas layanan (kecepatan, kelancaran, dan keamanan transaksi).
3. Lingkup Layanan Pembayaran Digital di Bank BJB Syariah hanya mengkaji layanan pembayaran digital yang diterapkan di Bank BJB

Syariah, baik dalam bentuk aplikasi mobile banking, internet banking, maupun sistem pembayaran lainnya yang terhubung dengan *switching link*.

4. Keterbatasan Waktu dan Data: hanya mengumpulkan data dan informasi terkait penerapan *switching link* dalam periode tertentu, misalnya dalam setahun terakhir. Selain itu, data yang digunakan akan terbatas pada data yang dapat diakses oleh peneliti melalui wawancara, observasi, atau dokumen yang relevan.
5. Tidak Menyelidiki Faktor Eksternal Lain tidak akan membahas faktor eksternal yang memengaruhi aksesibilitas dan kualitas layanan pembayaran digital di luar penerapan *switching link* itu sendiri, seperti regulasi pemerintah atau faktor teknis dari pihak ketiga penyedia layanan pembayaran.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan sistem *switching link* transaksi pada bank bjb syariah kantor pusat?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi Bank BJB Syariah dalam implementasi sistem *switching link*?
3. Bagaimana dampak penerapan sistem *switching link* terhadap peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pernyataan diatas tujuan penelitian dilakukan :

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis penerapan sistem *switching link* transaksi pada Bank BJB Syariah kantor pusat.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis tantangan yang dihadapi Bank BJB Syariah dalam implementasi sistem *switching link*.
3. Untuk Menganalisis Dampak Penerapan sistem *Switching link* terhadap peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan atau manfaat sebagai berikut :

1. Untuk menambah wawasan, pengetahuan dan informasi mengenai Sistem penerapan swicthing link digital dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan di Bank BJB Syariah.
2. Bagi penulis, sebagai studi komperatif antara pendidikan dengan ilmu pengetahuan yang didapat dari perkuliahan yang sebenarnya.
3. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian ini memberi masukan bagi perusahaan bank untuk menentukan penerapan sistem switching link dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan terhadap pembayaran digital di Bank BJB Syariah.
4. Bagi peneliti yang lain dapat memperluas pengetahuan tentang penerapan sistem switching link dalam meningkatkan aksesibilitas dan kulaitas layanan terhadap sistem pembayaran digital di Bank BJB Syariah.
5. Bagi masyarakat , kajian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam memahami sistem swicthing link dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan terhadap sistem pembayaran digital di Bank BJB Syariah.

G. Kajian Literatur

Suatu peneliatan harus didukung oleh literatur literatur yang ada baik dari segi masalah variabel penelitian serta metologinya, oleh karena itu untuk mendukung penelitian ini peneliti mereviuw beberapa literur, untuk memastikan bahwa meskipun banyak penelitian yang sejenis namun penelitian ini belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No		Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.		Kusumastuti & Tinangon (2019)	Penerapan sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) dalam Menunjang Transaksi Daring	Penerapan sistem GPN (Gerbang Pembayaran Nasional) dalam Menunjang Transaksi Daring	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan jasa layanan bank serta metode penelitian yang digunakan
2.		Doni Marlius (2022)	Penggunaan Digital Banking dalam Meningkatkan Jasa Layanan	Membahas penggunaan digital banking namun tidak difokuskan pada satu pelayanan seperti penelitian yang akan dilakukan pada Bank	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan jasa layanan bank serta metode penelitian yang digunakan
3.		Billiam et al. (2022)	<i>The Urgency of Open Application Programming</i>	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada	Persamaan penelitian terdahulu dengan

			<i>Interface Standardization in the Implementation of Open Banking to Customer Data Protection for the Advancement of Indonesian Banking</i>	<i>programming interface</i> sedangkan penelitian ini fokus pada sistem <i>switching link</i>	penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan jasa layanan bank serta metode penelitian yang digunakan
4.		Setia & Indra (2022)	Analisis Penilaian Nasabah terhadap Peralihan dan Kemudahan Cara Reservasi Transaksi Manual ke Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Tomang Elok	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada peralihan reservasi transaksi manual ke digital sedangkan penelitian ini fokus pada sistem <i>switching link</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan aksesabilitas bank serta metode penelitian yang digunakan
5.		Mubarak & Akhmadi (2022)	Implementasi Sistem Aplikasi Pembayaran Digital Payment dalam Pelaksanaan Pembayaran Berbasis Cashless di Masa Pandemi Covid-19	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada <i>digital payment</i> sedangkan penelitian ini fokus pada sistem <i>switching link</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan

					aksesabilitas bank serta metode penelitian yang digunakan.
6.		Sherlyani & Andriasari (2023)	Implementasi Transaksi Pembayaran <i>Cashless</i> dengan <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i> (QRIS)	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada pembayaran digitalQRIS sedangkan penelitian ini fokus pada sistem <i>switching link</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untukmeningk at-kan aksesabilitas bank serta metode penelitian yang digunakan
7.		Faizun et al. (2023)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Mobile Banking Jconnect pada BPD Jawa Timur	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada mobile banking Jconnect sedangkan penelitian ini fokus pada sistem <i>switching link</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan jasa layanan bank serta metode penelitian yang digunakan

8.		Soehartatik & Muawanah (2023)	Analisis Layanan <i>Automated Teller Machine</i> Melalui Gerbang Pembayaran Nasional (GPN)	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada sistem GPN sedangkan penelitian ini fokus pada sistem <i>switching link</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan jasa layanan bank serta metode penelitian yang digunakan
9.		Agung et al. (2024)	Implementasi Pembayaran Digital QRIS untuk Meningkatkan Aksesabilitas Transaksi UMKM di Banyuwangi	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada pembayaran digital QRIS sedangkan penelitian ini fokus pada sistem <i>switching link</i>	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan aksesabilitas bank serta metode penelitian yang digunakan
10.		Manusiwa & Rengifurwari n (2024)	Kualitas Layanan Perbankan Berbasis Digital dengan menggunakan BRIMO di PT	Penelitian terdahulu memiliki fokus pada BRIMO sedangkan penelitian ini fokus pada	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah memiliki fokus

			Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Masohi	sistem <i>switching link</i>	yang sama yaitu digital bank untuk meningkatkan jasa layanan bank serta metode penelitian yang digunakan
--	--	--	---	------------------------------	--

H. Kerangka Pemikiran

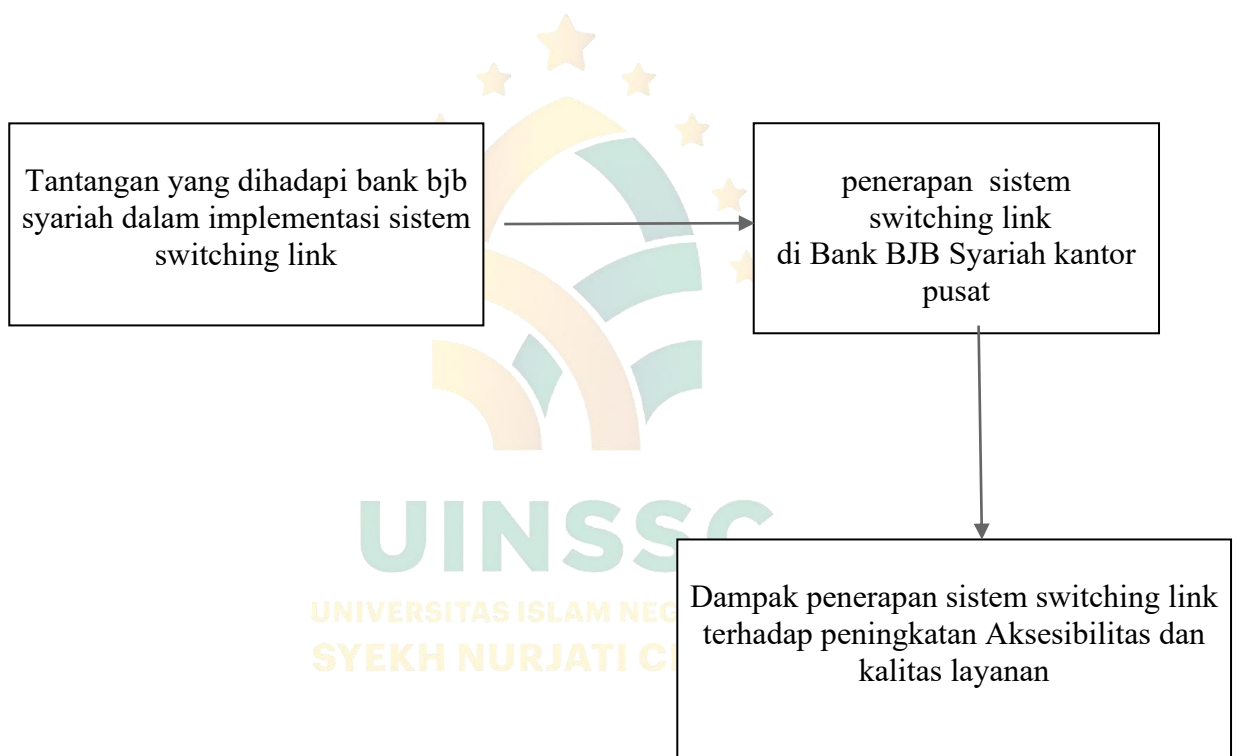
Kerangka pemikiran adalah alur pikir peneliti sebagai dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang dari penelitian ini. Didalam penelitian kualitatif, dibutuhkan sebuah landasan yang mendasari penelitian agar penelitian lebih terarah. Oleh karena itu dibutuhkan kerangka pemikiran untuk mengembangkan konteks dan konsep penelitian lebih lanjut sehingga dapat memperjelas konteks penelitian, metedologi, serta penggunaan teori dalam penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian tertentu perlu dijelaskan apabila kerangka berpikir tersebut berkaitan atau berhubungan dengan fokus penelitian. Maksud dari kerangka berpikir itu sendiri adalah apabila terdapat pertanyaan penelitian yang jelas dan dapat dipahami serta dapat dijawab dengan jujur (Sugiyono, 2017: 92) 38.

Kerangka berpikir tidak selalu merupakan ringkasan dari semua informasi yang mungkin ditemukan dalam berbagai sumber, atau dapat juga berupa rangkuman. Akan tetapi, kerangka berpikir memerlukan informasi yang lebih dari sekadar data atau informasi yang relevan dengan suatu penelitian. Dalam kerangka berpikir, diperlukan suatu pemahaman yang bersumber dari hasil penelitian sumbersumber dan kemudian digunakan untuk kerangka berpikir yang lain.

Pemahaman dalam kerangka berpikir tertentu akan melandasi pemahaman pemahaman yang telah terjadi lebih akhir. Kerangka pemikiran ini akhirnya akan

menjadi pemahaman yang mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran lainnya. Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan di atas, maka tergambar beberapa konsep yang akan dijadikan sebagai acuan peneliti dalam mengaplikasikan penelitian ini. Kerangka pemikiran teoritis di atas akan diterapkan dalam kerangka konseptual sesuai dengan penelitian yang akan diteliti yaitu Analisis penerapan layanan sistem switching link dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan pada sistem pembayaran digital.



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran
Sumber : Diolah peneliti

I. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Peneliti menyajikan temuan penelitian dengan menyusun serta menganalisis data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif

digunakan untuk mengkaji kondisi alami dari objek penelitian, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, di mana data dari berbagai sumber digabungkan. Analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif, di mana kesimpulan ditarik dari data spesifik untuk memahami makna lebih dalam dari pada sekadar generalisasi. Maka pelaksanaan penelitian ini diperlukan pengumpulan data berupa wawancara dari beberapa narasumber dari pihak ahli IT, pihak Bank Bjb Syariah.

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat lokasi penelitian tersebut dilakukan. Tempat penelitian ini ada di Bank BJB Syariah kantor pusat yang berlokasi Jl. Braga No.135, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Responden penelitian ini terdiri dari Pegawai Bank BJB Syariah kantor pusat Penelitian ini mencakup penerapan layanan sistem swicthing link di bank bjb syariah kantor pusat.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, dalam hal ini penulis memperoleh data atau informasi langsung dengan pihak dari Bank bjb Syariah kantor pusat.
- b. Data Sekunder Data Sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik. Analisis hasil dari wawancara Pegawai Bank Bjb Syariah kantor pusat.

J. Teknik Pengumpulan Data

pengumpulan data adalah langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya adalah memperoleh data. Jika teknik pengumpulan data tidak memenuhi standar, maka tujuan penelitian tidak akan tercapai. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi dengan melakukan pengamatan langsung terhadap penelitian sistem switching link di bank bjb syariah kantor pusat meliputi wawancara terhadap informan yaitu direktur , pegawai bank Bjb

syariah. Serta melakukan dokumentasi pada saat melaksanakan observasi di lapangan .

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap subjek atau partisipan di lingkungan tempat mereka beraktivitas. Dalam proses ini, peneliti tidak hanya mencatat kejadian yang terjadi di lokasi, tetapi juga melakukan analisis mendalam terkait penerapan layanan sistem switching link. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan mengenai upaya peningkatan aksesibilitas dan kualitas layanan dalam pembayaran digital, mencakup kondisi objek penelitian, lokasi geografis, serta prosedur pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan berbagai sumber data sebagai landasan awal guna menyoroti sistem switching link dan proses perbankan, khususnya di Bank BJB Syariah kantor pusat Bandung. Dalam pelaksanaannya, peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data dari kantor Bank BJB Syariah.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan tujuan khusus antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban. Peneliti menggunakan jenis wawancara tak terstruktur di mana pertanyaan tidak diikuti panduan tertulis, tetapi berfokus pada topik utama yang akan ditanyakan kepada Informan . Data yang diperoleh dari wawancara ini meliputi informasi yang mendalam dan kontekstual mengenai Penerapan sistem swicthing link di Bank BJB Syariah Kantor pusat kepada direktur dan pegawai bank bjb syariah.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan meneliti catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen ini mencakup berbagai rekaman tertulis atau cetak dari masa lalu, seperti catatan

anekdot, surat, dan dokumen lainnya. Penggunaan dokumentasi berperan penting dalam melengkapi serta memverifikasi data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, sehingga keabsahannya lebih terjamin. Data yang dikumpulkan melalui metode ini menyediakan informasi yang mendukung proses analisis dalam penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Proses mengolah data dikenal sebagai analisis data kualitatif. Kegiatan ini mencakup pemecahan data menjadi bagian yang lebih terstruktur, menyusunnya kembali, mengidentifikasi pola, menentukan informasi yang signifikan, merangkum temuan, serta menyusun hasil yang dapat disampaikan kepada pihak lain.

a. Reduksi Data

Analisis data kualitatif mencakup proses pengolahan data dengan cara membaginya menjadi bagian yang lebih terstruktur, menyusunnya kembali, mencari pola, mengidentifikasi informasi penting, serta menentukan temuan yang dapat disampaikan kepada orang lain. Reduksi data merujuk pada proses merangkum dan memilih poin-poin utama, mengidentifikasi elemen signifikan, serta menemukan tema dan pola. Dengan demikian, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan peneliti dalam menambahkan data tambahan serta mencari informasi sesuai kebutuhan.

b. Penyajian Data

Analisis data kualitatif melibatkan proses pengolahan data dengan membaginya menjadi bagian yang lebih sistematis, menyusunnya kembali, mengenali pola, mengidentifikasi informasi yang relevan, serta merumuskan temuan yang dapat disampaikan kepada pihak lain. Reduksi data merupakan tahap merangkum dan menyeleksi poin-poin utama, menentukan elemen penting, serta mengidentifikasi tema dan pola. Dengan demikian, data yang telah direduksi memberikan pemahaman yang lebih jelas, membantu

peneliti dalam menambahkan informasi tambahan, serta memudahkan pencarian data sesuai kebutuhan.

c. Keabsahan Data

Penelitian ini menerapkan triangulasi, yaitu metode untuk memastikan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai pendekatan lainnya. Salah satu teknik yang sering digunakan adalah triangulasi sumber, yang bertujuan untuk memeriksa atau membandingkan data dengan sumber lain di luar data itu sendiri. Dalam penelitian kualitatif, triangulasi sumber melibatkan proses membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber serta dalam rentang waktu yang berbeda. Proses ini dapat dilakukan melalui beberapa cara berikut

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan pernyataan orang tentang situasi penelitian dengan pengamatan pribadi.
- 3) Membandingkan pernyataan orang tentang situasi penelitian dari waktu ke waktu.

d. Menarik Kesimpulan dan Melakukan Verifikasi

Langkah analisis ini memiliki peran krusial dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menghasilkan temuan baru, baik dalam bentuk hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, maupun deskripsi yang sebelumnya kurang jelas dan menjadi lebih terang setelah dikaji. Proses ini tidak hanya mencakup penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh, tetapi juga verifikasi untuk memastikan keakuratan serta validitas temuan. Dengan demikian, peneliti dapat memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar mencerminkan fenomena yang diteliti secara akurat dan dapat dijadikan dasar bagi penelitian atau tindakan selanjutnya.

K. Sistematika Penulisan**1. BAB I : Pendahuluan**

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II : Metode pustaka

Terdiri dari kajian teori, kajian literatur, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

3. BAB III : Metode penelitian

Terdiri dari desain penelitian, jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian populasi dan sample, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan teknik analisis data.

4. BAB IV : Hasil penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan segala pengujian pada variabel independen dan dependen penelitian.

5. BAB V : Kesimpulan dan saran

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan serta saran yang sesuai dengan kesimpulan tersebut