

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Munculnya teknologi informasi yang lebih kompleks dan kuat adalah fitur yang menentukan dari era digital. Indonesia juga terpengaruh oleh masalah ini. Banyak layanan digital telah digunakan oleh bisnis di Indonesia. Industri perbankan adalah salah satu sektor komersial yang memanfaatkan teknologi informasi secara ekstensif, khususnya internet. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, bank harus mampu menawarkan layanan yang lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Teknologi informasi dapat membantu bank mendapatkan keunggulan atas pesaing dengan memungkinkan mereka menawarkan layanan yang merampingkan prosedur transaksi konsumen. Evolusi teknologi informasi yang cepat telah mendorong lembaga keuangan untuk mengembangkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan preferensi konsumen, memastikan bahwa mereka senang dengan layanan yang mereka terima (Soelistya & Agustina, 2018).

Menurut Sumarna, Hendro, dan Maspupah (2019), perbankan merupakan jenis perusahaan yang menaikkan taraf hidup masyarakat dalam jumlah besar dengan mengambil simpanan dari masyarakat dan menyalurkan uang tersebut dalam bentuk pinjaman atau layanan lainnya. Sementara itu, bank adalah organisasi keuangan yang berfungsi sebagai deposan dan penyalur uang bagi mereka yang membutuhkan, menurut Yulisari, Remmang, dan Nur (2021).

Bank telah membuat banyak inovasi baru dalam hal produk dan layanan dalam hal pengembangan teknologi layanan digital. Teknologi canggih yang telah diadopsi bank memudahkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, termasuk memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan berbasis internet, yang juga dikenal sebagai mobile banking. Salah satu saluran distribusi bank untuk akses rekening nasabah melalui ponsel atau smartphone adalah layanan

mobile banking. Menurut Rinaldy, Lubis, dan Utami (2017) mobile banking menawarkan kemudahan dan keamanan untuk transaksi yang dapat dilakukan kapan saja, di mana saja. Hal ini juga membuat penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) menjadi lebih mudah. Selain itu, mobile banking dapat digunakan dengan segala jenis kartu SIM atau ponsel yang menggunakan teknologi GPRS dan memiliki fitur tambahan.

Menurut Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo saat pengumuman hasil Rapat Gubernur BI Maret 2024 di Jakarta, dengan bantuan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan dapat diandalkan, nilai nominal transaksi perbankan digital mencapai Rp5.103,03 triliun pada Februari 2024, atau meningkat 19,72 persen secara tahunan (year over year/yoy). Nominal transaksi uang elektronik naik 44,24 persen (yoy) menjadi Rp80,03 triliun. Februari 2024 terjadi peningkatan transaksi BI-RTGS sebesar 8,96 persen (yoy) menjadi Rp12.916,42 triliun. Nilai transaksi BI-FAST meningkat menjadi Rp478,42 triliun atau 36,45% (yoy). Nominal transaksi QRIS meningkat 161,51% (yoy) dengan 46,98 juta pengguna dan 31,27 juta merchant masuk ke sistem. Selain itu, Bank Indonesia akan terus memajukan aspek perlindungan konsumen dari inovasi produk melalui kampanye literasi digital, seperti QRIS Jelajah Indonesia dan perluasan QRIS antar negara, serta akan bekerja sama dengan pemerintah dan industri untuk meningkatkan penerimaan digitalisasi sistem pembayaran.

Menurut laporan investigasi pelanggaran data Verizon 2022 dengan 4.368 insiden keamanan yang tercatat pada tahun 2021, industri perbankan menjadi target utama serangan siber. Menurut survei Deloitte dari tahun 2021 55% konsumen khawatir tentang keamanan dan privasi data mereka saat menggunakan layanan mobile banking.

Manfaat m-Banking antara lain kemampuannya untuk melakukan berbagai operasional perbankan (termasuk transfer uang antar bank non-tunai, modifikasi rekening dan cek saldo, pembayaran kartu kredit, dan pembayaran tagihan bulanan), serta fitur-fiturnya yang lugas dan ramah

pengguna, kemampuan untuk melakukan transaksi dari lokasi mana saja dan kapan saja, kemampuan untuk menghemat biaya operasional bank, dan peningkatan fleksibilitas dalam kegiatan perbankan. Adapun kekurangan sistem ini yaitu rentan terhadap penipuan yang dikenal sebagai "smishing" di mana pengguna mobile banking menerima SMS palsu atau panggilan dari peretas yang mengaku sebagai lembaga keuangan, yang meminta rincian rekening bank. Selain itu, langkah-langkah keamanan yang diterapkan melalui koneksi terenkripsi rentan terhadap peretasan saat smartphone ditransfer ke pemilik baru.

Sebelum memilih untuk mendaftar ke mobile banking, klien sering meragukan keamanan dan kerahasiaan informasi keuangan dan pribadi mereka, yang juga menciptakan potensi kejahatan. Karena keterbatasan sistem mobile banking, penyedia layanan harus terus meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hal ini dikarenakan penggunaan mobile banking sering menghadirkan risiko dan hambatan yang ditimbulkan oleh isu-isu yang muncul, seperti kejahatan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satunya adalah kebocoran data, yang merugikan karena mempengaruhi banyak pihak dan merusak privasi dan rasa kebersamaan masyarakat. Di sisi lain, hanya dengan menggunakan smartphone pribadi, mobile banking dapat berdampak positif pada aktivitas transaksi antara orang dan sistem perbankan dari seluruh dunia dengan cara yang lebih cepat dan efisien. Beberapa pengguna mobile banking mengklaim bahwa karena teknologi seperti sistem informasi akuntansi, yang digunakan untuk membuat aplikasi mobile banking, mobile banking sebenarnya dapat mempermudah transaksi bagi nasabah dan meningkatkan efektivitasnya.

Selain itu, pencapaian kinerja dalam kualitas sistem, salah satunya adalah kualitas sistem keamanan, dapat dipengaruhi oleh fenomena ini. Data akuntansi mengenai kepuasan pengguna dengan aplikasi Perbankan berbasis mobile. Bisnis di industri perbankan saat ini sedang melalui pemanfaatan aplikasi mobile banking menghadirkan sejumlah kesulitan,

seperti yang dijelaskan di situs web <https://developers.bri.co.id> yang mencantumkan kesulitan tersebut. Perlindungan dan kebocoran data pribadi adalah kerentanan yang ada di beberapa era, termasuk era digital. Risiko bahaya yang terkait dengan investasi teknologi informasi secara strategis, kemungkinan kejahatan siber, penggunaan teknologi yang tidak tepat, dan distribusi infrastruktur jaringan teknologi yang tidak merata (Bank Rakyat Indonesia 2023)

Layanan m-banking tidak diragukan lagi dapat meningkatkan risiko banyak kejahatan, seperti pelanggaran keamanan dan kerahasiaan data pribadi dan keuangan, dan beberapa penipuan lainnya yang melibatkan transaksi yang dilakukan melalui m-banking. Menurut artikel di [antaranews.com](https://antaranews.com), per 12 Juni 2023, OJK telah menerima hingga 1.931 laporan penipuan di Jawa Tengah, termasuk penipuan, pembobolan akun, pencurian data, skimming, phishing, dan spam. Selain website, program dengan ekstensi aplikasi yang disebarluaskan oleh peretas melalui ponsel juga dimanfaatkan sebagai mode browsing (Antara, 2023).

Data yang sudah peneliti dapatkan pada beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon menyatakan bahwa mobile banking masih belum efektif bagi para penggunanya karena beberapa alasan yaitu kekhawatiran tentang keamanan data pribadi dan keuangan, terutama saat melakukan transaksi, sering error atau gangguan, sering error ketika memasukan password, riwayat transaksi harus discreenshot, terkadang biaya admin yang besar dan tampilan masih ada yang kurang menarik dan banyak pengguna melaporkan bahwa mereka merasa tidak puas ketika mengalami masalah teknis atau lambatnya respons layanan nasabah serta terjadinya kegagalan transaksi dalam menggunakan mobile banking yang terus berulang. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pengguna mobile banking belum sepenuhnya memuaskan bagi sebagian penggunanya.

Melalui aplikasi berbasis smartphone yang terhubung dengan internet, klien dapat melakukan transaksi, berinteraksi, dan memverifikasi transaksi yang telah diselesaikan secara online dengan mobile banking, layanan yang ditawarkan oleh bank. Pelanggan mendapat manfaat dari layanan ini dengan mengalami transaksi keuangan real-time yang lebih cepat dan lebih mudah. Loyalitas pelanggan terhadap sentimen, pendapat, atau kesaksian yang dirasakan setelah menggunakan produk menentukan tingkat kebahagiaan pelanggan, yang dipengaruhi oleh penilaian klien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Keadaan keamanan adalah keadaan di mana tidak ada kekhawatiran, ketakutan, atau kecemasan. Menurut Praphul Chandra (2005) jaringan komunikasi yang aman adalah jaringan di mana pengguna tidak takut atau cemas saat menggunakannya. Dengan melindungi pengguna dari pelanggaran data pribadi, keamanan membantu meningkatkan kepercayaan pada layanan perbankan. Keamanan adalah salah satu aspek terpenting dari pengalaman pelanggan atau pengguna mobile banking yang memengaruhi kepuasan pelanggan (Martins et al., 2014). Untuk menjaga kepercayaan klien, bank harus memperkuat langkah-langkah keamanan untuk melindungi data pribadi dan keuangan yang sensitif (Nasri et al., 2012).

Karena keamanan sistem terkait langsung dengan kualitas layanan pengguna, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan sendirinya, keamanan sistem merupakan metrik penting dalam penggunaan mobile banking. Dalam sistem berbasis informasi, di mana data itu sendiri tidak memiliki substansi fisik, keamanan sistem informasi adalah sarana yang dengannya kita dapat menghentikan penipuan (kecurangan) atau setidaknya tidak mendeteksinya (Simons, GJ 2018).

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sejauh mana pengguna percaya bahwa informasi pribadi mereka terlindungi menentukan seberapa besar kepercayaan mereka terhadap layanan perbankan. Keamanan sistem yang kuat dapat menjadi pembeda yang krusial di antara

bank-bank dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Penyedia layanan memiliki kewajiban etis untuk melindungi data klien.

Diharapkan sistem keamanan aplikasi m-banking akan menjaga kerahasiaan data yang tidak dapat dipecahkan. Penyedia layanan juga harus menjamin keamanan nasabah aplikasi m-banking saat melakukan transaksi. Tentu saja, pengguna aplikasi juga memiliki kewajiban untuk melindungi informasi pribadi, transaksi, dan privasi mereka selain penyedia layanan. Namun, dalam praktiknya, pengguna aplikasi m-banking tidak dapat menjaga privasi mereka secara memadai, seperti yang ditunjukkan oleh kasus Irwan Gema (67), nasabah Bank BRI dari Kecamatan Klojen, Kota Malang, yang menjadi korban phishing atau penipuan digital. Dia menerima aplikasi melalui WhatsApp, dan ketika dia membukanya, aplikasi itu menginstal sendiri di ponselnya. Akibatnya, dana Rp 549 juta dari aplikasi BRImo menghilang begitu saja. Aplikasi BRImo berisi sejumlah transaksi aneh yang terjadi tanpa sepengetahuan Irwan. Menurut BRI Malang, korban mengklik aplikasi yang tidak sah, menyebabkan mereka membocorkan kode OTP (IDN Times, 2023).

Penyediaan layanan di industri perbankan ini adalah upaya untuk membangun hubungan yang signifikan berdasarkan gagasan saling membantu. Kemampuan layanan elektronik untuk membantu klien secara efisien dalam transaksi perbankan menentukan kualitas layanan berbasis web, termasuk mobile banking. Efektivitas layanan mobile banking dievaluasi setelah klien mendapatkannya (Sudirman & Suasana, 2018).

Meningkatkan kualitas layanan akan berdampak signifikan pada kebahagiaan konsumen, sehingga bank harus mengembangkan strategi yang diperlukan di pasar yang kejam. Jika persepsi dasar pelanggan tentang kinerja produk selaras dengan harapan, maka kepuasan konsumen dapat dicapai (Dwivedi, Johnson, Wilkie, & De Araujo-Gil, 2019). Indikator seperti keamanan sistem layanan, kemudahan penggunaan, reputasi perusahaan, dan kecepatan layanan dapat digunakan untuk mengukur

seberapa puas nasabah dengan layanan mobile banking (Ermawati, Rahmani & Nurdin, 2021).

Fernos dan Gietricen (2019) telah mengklasifikasikan kualitas layanan menjadi lima dimensi yang berbeda. Dimensi ini disusun untuk memenuhi kebutuhan klien dan membuat mereka senang, terutama pengguna mbanking yang menggunakan layanan perusahaan. Menurut Markonah (2017), lima dimensi yang dipertimbangkan adalah terasa, tegas, responsif, jaminan, dan keandalan.

Persepsi nasabah tentang seberapa baik mobile banking dapat memenuhi permintaan mereka dan membuat mereka merasa nyaman saat menggunakannya dikenal sebagai kenyamanan Wangari (2014). Menurut Jae Woo Shin et al. (2019), kenyamanan didefinisikan sebagai kapasitas untuk menurunkan biaya non-moneter pelanggan, seperti waktu, tenaga, dan tenaga kerja, yang diperlukan untuk membeli barang dan jasa. Lebih tepatnya kenyamanan terkait dengan elemen seperti tempat parkir, ketersediaan ATM, lokasi bank, jam operasional, dan jarak tempuh untuk mencapai kantor bank.

Kotler dan Keller (2016:153) mendefinisikan kepuasan sebagai emosi positif atau negatif yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja aktual dan persepsi suatu produk. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah pergantian pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasional akibat peningkatan jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas periklanan dan meningkatkan reputasi bisnis. Kerangka kepuasan pelanggan terletak pada kemampuan pemasok untuk memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga pengiriman produk, baik komoditas maupun jasa, sesuai dengan harapan.

Karena kualitas layanan menentukan kepuasan pelanggan, jaminan layanan sekarang menjadi fokus utama setiap bisnis dan berfungsi sebagai barometer untuk daya saing perusahaan. Memberikan layanan pelanggan

yang sangat baik akan membuat mereka merasa bahagia. Hati pelanggan dapat dengan mudah dimenangkan oleh perusahaan yang dapat menawarkan layanan terbaik. Pelanggan akan meninggalkan bisnis dan memilih untuk berbisnis dengan pesaing jika mereka tidak puas dengan layanan yang mereka terima.

Studi yang dilakukan oleh Savrina Handayani (2023) berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Keamanan Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna M-Banking Di Uin Malang)" mengungkapkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi telah ditemukan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna m-banking.

Sementara itu, kebahagiaan pengguna dengan m-banking tidak terpengaruh secara signifikan oleh keamanan sistem. Kemudian, kebahagiaan nasabah m-banking secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan. Statistik berdasarkan uji simultan (uji f) menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna m-banking dipengaruhi secara signifikan secara bersamaan (bersamaan) oleh kualitas sistem informasi akuntansi, keamanan sistem, dan kualitas layanan.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada fokusnya yang spesifik terhadap pengaruh keamanan sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking, khususnya di kalangan mahasiswa FEBI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Masih ada kelangkaan penelitian yang secara khusus mengintegrasikan aspek keamanan sistem informasi akuntansi dengan kualitas layanan dan kenyamanan dalam konteks mahasiswa di lembaga perguruan tinggi islam, meskipun penelitian sebelumnya telah meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna mobile banking. Dengan menekankan pentingnya keamanan informasi akuntansi dan kenyamanan pengguna dalam mobile banking elemen yang sering diabaikan dalam survei kepuasan pelanggan studi ini menutup kesenjangan ini. Selain itu, dengan berkonsentrasi pada mahasiswa, penelitian ini menawarkan

perspektif baru tentang persyaratan dan kecenderungan generasi muda dalam hal pemanfaatan layanan perbankan digital dalam lingkungan akademik Islam topik yang sejauh ini belum mendapat banyak perhatian dalam literatur yang ada.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini dan mempertimbangkan betapa pentingnya keamanan sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah Mahasiswa FEBI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keamanan Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Siber Syekh Nurjati Cirebon”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang terjadi diketahui bahwa beberapa nasabah pengguna layanan mobile banking pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon masih mengalami beberapa masalah terkait keamanan, kualitas layanan dan kenyamanan mereka dalam menggunakan mobile banking. Berdasarkan hal tersebut masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini adalah:

1. Keluhan nasabah mengenai aplikasi mobile banking yang sering error ini dapat membuat pengguna merasa tidak aman dan nyaman dalam menggunakan layanan.
2. Keluhan nasabah mengenai kegagalan ketika memasukan password atau PIN secara berulang-ulang.
3. Keluhan nasabah mengenai biaya admin yang besar saat melakukan transaksi ini dapat membuat nasabah tidak puas dan mengurangi kenyamanan.
4. Keluhan nasabah mengenai tampilan mobile banking yang kurang menarik ini dapat mempengaruhi persepsi pengguna dan mengurangi kenyamanan pengguna.

5. Banyak pengguna melaporkan bahwa mereka merasa tidak puas ketika mengalami masalah teknis atau lambatnya respons layanan pelanggan.
6. Terjadinya kegagalan transaksi dalam menggunakan mobile banking yang terus berulang

### **C. Pembatasan Masalah**

Tujuan pembatasan masalah ini agar menghindari terlalu meluasnya masalah dan tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah yang di bahas, serta dapat memberikan pemahaman yang terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengkaji tentang keamanan sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan kenyamanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking.
2. Subjek Penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan mobile banking pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang ada, pembahasan yang akan dilakukan dirumuskan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh keamanan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon?
- c. Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon?
- d. Bagaimana pengaruh keamanan sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan kenyamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon?

### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh keamanan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh keamanan sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan kenyamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pengguna m-banking di FEBI UIN Cirebon.

## **2. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka Kegunaan yang diperoleh beberapa pihak adalah sebagai berikut:

### **a. Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menambah wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna m-banking, khususnya keamanan sistem informasi akuntansi, kualitas layanan dan kenyamanan yang dipakai dalam perbankan.

### **b. Bagi Perbankan**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta masukan pada sektor perbankan.

### **c. Bagi Akademik**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik di bidang sistem informasi akuntansi dan kepuasan pengguna dalam sektor layanan perbankan, serta dapat menambah literatur dan

referensi bagi peneliti lain untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut di bidang yang sama.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

### **1. Bagian Awal Skripsi**

Bagian awal memuat halaman sampul, halaman judul, abstrak, halaman pengesahan, halaman persetujuan pembimbing, nota dinas halaman, pernyataan otentisitas, riwayat hidup, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar lampiran.

### **2. Bagian Utama Skripsi**

Bagian Utama terbagi atas beberapa bab yaitu sebagai berikut :

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

Bab ini mencakup latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **b. BAB II LANDASAN TEORI/KAJIAN TEORI**

Pada bab ini meliputi kajian dan teori tentang variabel penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

#### **c. BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan. Bab metode penelitian meliputi objek penelitian, penentuan populasi dan sampel, definisi operasional variabel, data penelitian meliputi jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, uji instrument dan asumsi-asumsi

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

Bab ini terdiri dari deskripsi data, persyaratan uji hipotesis, pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian

e. **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan berisi tentang jawaban dari pertanyaan/rumusan masalah pada penelitian ini. Pada bab ini juga mengemukakan saran atau rekomendasi.

**3. Bagian Akhir Skripsi**

Bagian akhir dari skripsi ini mencakup tentang daftar pustaka dan daftar lampiran.



**UINSSC**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**  
**SYEKH NURJATI CIREBON**