

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini secara signifikan memengaruhi dan berdampak pada berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi telah bertransformasi menjadi komponen esensial bagi kelangsungan hidup dan berperan krusial dalam akselerasi pertumbuhan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu, agar mampu berkompetisi secara efektif dalam lingkup perekonomian lokal (regional), nasional, dan global, para pelaku ekonomi wajib mengaplikasikan teknologi secara efektif dan efisien (Afifah, 2019).

Di antara berbagai sektor yang ada, sektor ekonomi dan keuangan menjadi bidang yang paling terdampak oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berbagai upaya telah dilakukan guna mencapai keberhasilan ekonomi, yang pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh sistem keuangan yang stabil, yang dapat mendorong pembangunan ekonomi, pemerataan pendapatan, penurunan angka kemiskinan, tercapainya stabilitas keuangan, serta peningkatan kualitas pelayanan publik (Masitoh et al., 2023). Menurut Sihombing yang dalam (Afifah, 2019), kemajuan *Information and Communication Technology* (ICT) dalam dunia bisnis mampu memfasilitasi berbagai bentuk transaksi, khususnya dalam perdagangan ekonomi dan pemanfaatan ruang siber (*Cyberspace*) melalui transaksi elektronik. Perkembangan ini tidak terlepas dari peran layanan jaringan internet yang menyediakan beragam fitur penunjang kebutuhan, termasuk *E-Commerce*, atau yang dikenal luas sebagai transaksi komersial secara daring. Kondisi tersebut mendorong perbankan dan sektor keuangan untuk mengembangkan layanan *E-Commerce*, terutama dengan melakukan transformasi dari sistem layanan konvensional menuju sistem elektronik (Afifah, 2019).

Di industri perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah (LKS), terjadi persaingan dalam pengembangan teknologi finansial untuk meningkatkan kualitas layanan. Di Indonesia, lembaga keuangan syariah terklasifikasi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan syariah (LKS) Bank dan Non-Bank, yang

di dalamnya mencakup Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan bank konvensional. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) memegang peran krusial dalam ekonomi modern guna memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, termasuk kalangan pebisnis yang ketergantungan terhadap jasa keuangan sangat tinggi. Dikarenakan operasinya memiliki dampak yang luas terhadap berbagai aspek kehidupan, lembaga keuangan syariah berkontribusi signifikan terhadap pembangunan dan kemakmuran bangsa. Oleh sebab itu, baik pada masa kini maupun mendatang, tujuan eksistensi lembaga keuangan syariah tidak dapat dipisahkan dari aktivitas keuangan masyarakat dan pelaku usaha. Sejak awal berdirinya sistem perbankan syariah di Indonesia pada dekade 1990-an, pertumbuhan lembaga keuangan syariah mengalami perkembangan yang pesat. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menempati posisi strategis dalam proses pembangunan nasional dalam kapasitasnya sebagai lembaga ekonomi bisnis syariah. Keberadaan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) juga merepresentasikan pemahaman masyarakat Muslim Indonesia terhadap penerapan prinsip-prinsip muamalah. Salah satu bentuk LKS yang sedang melakukan transformasi di era digital adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Baitul Maal Wat (BMT) merupakan representasi dari Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Non-Bank yang berbadan hukum koperasi syariah di Indonesia (Bimasagti, 2022).

Berbagai upaya pengembangan dilaksanakan guna meningkatkan kepuasan nasabah serta menjamin keberlangsungan bisnis dalam merespons dinamika persaingan yang semakin kompetitif (Ilma, 2019). Keberadaan teknologi finansial pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) membuka peluang untuk melakukan transformasi layanan melalui digitalisasi. Langkah ini bertujuan memenuhi kepuasan anggota dengan menyediakan layanan yang lebih unggul, khususnya dalam hal kecepatan dan kemudahan transaksi secara daring, sehingga mengurangi ketergantungan pada layanan fisik di kantor. Dalam konteks ini, istilah "nasabah" umum digunakan dalam perbankan, sementara "anggota" merupakan sebutan khusus di lingkungan BMT (Ilma, 2019).

Perkembangan teknologi ini memberikan peluang bagi para lembaga keuangan mikro syariah untuk menciptakan inovasi dalam transaksi pembayaran. Salah satunya yaitu pengembangan layanan mobile banking. Fenomena tersebut telah merambah ke dunia perkoperasian, salah satunya adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Al-Ishlah Mitra Sejahtera (KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera) yang menawarkan layanan berbasis *real time* melalui aplikasi AIMS Mobile. Implementasi layanan berbasis *real-time* ini sejalan dengan prinsip syariah yang menekankan kecepatan, keakuratan, dan transparansi dalam setiap aktivitas ekonomi (Hasanudin et al., 2023). Inovasi semacam ini tidak hanya memperkuat daya saing lembaga di tengah persaingan industri keuangan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan di kalangan masyarakat.

Sebagai langkah menuju transformasi digital, KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera meluncurkan layanan aplikasi AIMS Mobile pada 15 Juni 2022. Kehadiran AIMS Mobile memberikan dampak positif bagi para anggota dalam melakukan aktivitas transaksi. Dengan aplikasi ini, anggota tidak lagi diharuskan melakukan transaksi secara langsung melalui *teller*. Cukup dengan menggunakan *smartphone* atau tablet yang terhubung ke jaringan internet, anggota dapat mengakses layanan *mobile banking* yang disediakan. Keunggulan utama AIMS Mobile terletak pada kemampuannya memfasilitasi transaksi dari mana saja dan kapan saja secara *real-time*, tanpa terbatas oleh jam operasional. Adapun cakupan layanan yang tersedia dalam AIMS Mobile meliputi transaksi finansial, transaksi non-finansial, transfer dana, serta pembayaran berbagai tagihan.

Namun berdasarkan hasil pra-survey, saat ini jumlah anggota yang sudah terdaftar aplikasi AIMS Mobile hanya 488 lebih pengguna. Jika dibandingkan dengan jumlah anggota BMT Al-Bahjah Online sudah mencapai ribuan yang telah mengunduh serta menggunakan aplikasi tersebut (*Playstore*). Hal ini menunjukkan kurangnya minat anggota KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera dalam menggunakan aplikasi tentu sangat disayangkan jika bentuk layanan AIMS Mobile tidak dimanfaatkan. Disparitas atau kesenjangan yang cukup

kontras ini mengindikasikan adanya tingkat partisipasi dan minat yang relatif rendah dari para anggota KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera terhadap layanan digital yang disediakan.

Tabel `1.1 *User AIMS Mobile* Per-Desember 2024

No	Tahun/periode	Jumlah <i>User</i> (pengguna)
1	2019	209
2	2020	58
3	2021	46
4	2022	41
5	2023	68
6	2024	66
Jumlah		488

Sumber: KSPPS BMT Al-ishlah Mitra Sejahtera, 2025

Dari data tabel diatas terlihat bahwa penggunaan aplikasi AIMS Mobile secara umum terjadi fluktuasi selama periode 6 tahun terakhir. Meskipun tidak memiliki kenaikan signifikan akan tetapi memperlihatkan progres yang cukup baik walaupun belum maksimal. Hal ini dikarenakan masih minoritas bagi beberapa lapisan masyarakat yang telah menjadi anggota. Namun, kendala tersebut tidak serta merta mengurangi minat anggota lainnya dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* dari BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera. Lapisan anggota ini tetap menggunakan AIMS Mobile dengan pertimbangan bahwa aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan transaksi dan bisnis mereka yang menuntut penyelesaian yang cepat dan efisien.

Selaras dengan hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lilah selaku kepala cabang KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera Cirebon, beliau menyatakan bahwa memiliki anggota koperasi yang aktif sebanyak 9.148 per-desember 2024 anggota yang rata-rata pekerjaannya adalah pedagang, petani, peteranak dan buruh. Kemudian beliau juga menuturkan juga terkait jumlah pengguna aktif aplikasi AIMS Mobile sebanyak lebih dari 400 anggota. Penawaran dari layanan KSPPS melalui AIMS Mobile sudah dilakukan dengan cara penawaran secara langsung kepada anggota KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera pada saat karyawan melakukan pelayanan seperti penarikan dana,

tagihan dan tabungan. Meskipun sudah mendapatkan penawaran langsung dari karyawan, banyak anggota yang belum menggunakan aplikasi AIMS Mobile. Jumlah pengguna AIMS Mobile tidak sebanding dengan jumlah anggota aktif yang terdaftar. Hal ini disebabkan dari faktor kurangnya pengetahuan tentang manfaat dan kemudahan yang dimiliki dari aplikasi AIMS Mobile, karena kebanyakan anggota memiliki kebiasaan melakukan transaksi secara manual pada saat karyawan mendatangi anggota (BMT, 2025). Hal ini dikarenakan bahwa setiap lapisan masyarakat yang menjadi anggota tidak semuanya bisa menggunakan layanan berbasis teknologi, khususnya pada lapisan masyarakat pedesaan yang masih kental dengan kebiasaan tradisional yaitu lebih menyukai transaksi secara langsung.

Berdasarkan fenomena di atas, dapat disimpulkan bahwa kesadaran nasabah terhadap kehadiran teknologi semakin menunjukkan pergeseran positif. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh dorongan minat nasabah yang semakin menguat, tetapi juga oleh semakin meluasnya penggunaan aplikasi. Fenomena ini mencerminkan perubahan pola perilaku anggota yang kini lebih menyadari manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi, khususnya melalui penggunaan aplikasi AIMS Mobile.

Minat menggunakan aplikasi AIMS Mobile oleh masyarakat sangatlah penting. Untuk mengetahui lebih jauh mengenai minat anggota dalam menggunakan layanan mobile banking dalam bertransaksi, perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan model penerimaan teknologi yang biasa disebut dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Maulana et al., 2024). Model penerimaan teknologi (TAM) menggambarkan niat dan perilaku penggunaan suatu sistem sebagai hasil dari persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Teori model penerimaan teknologi (TAM) menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan yang dialami merupakan dampak dari pengaruh yang mendorong niat individu untuk menggunakan teknologi (Assaker, 2020). TAM berteori bahwa perilaku dan niat awal individu untuk menggunakan suatu sistem ditentukan oleh dua keyakinan yakni persepsi kebermanfaatan, artinya sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya,

dan persepsi kemudahan penggunaan yang artinya sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem ini akan bebas dari usaha (Venkatesh & Davis, 2000).

Pemahaman mengenai minat masyarakat terhadap penggunaan aplikasi AIMS Mobile merupakan hal yang krusial. Guna menganalisis lebih mendalam minat anggota dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* untuk transaksi, diperlukan suatu penelitian yang mengadopsi kerangka teori penerimaan teknologi, atau yang dikenal sebagai *Technology Acceptance Model* (TAM) (Maulana et al., 2024). Model Penerimaan Teknologi (TAM) menjelaskan bahwa niat dan perilaku penggunaan suatu sistem ditentukan oleh persepsi pengguna mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan sistem tersebut. Teori ini menegaskan bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor kunci yang mendorong niat individu untuk mengadopsi suatu teknologi (Assaker, 2020). Lebih lanjut, TAM berteori bahwa niat awal dan perilaku individu dalam menggunakan sebuah sistem dipengaruhi oleh dua keyakinan utama. Pertama, persepsi kemudahan penggunaan, yaitu keyakinan bahwa penggunaan sistem akan bersifat mudah dan tidak memerlukan upaya yang berat. Kedua, persepsi kebermanfaatan, yang merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem tersebut akan meningkatkan kinerja atau produktivitasnya (Venkatesh & Davis, 2000).

Penerimaan suatu teknologi informasi sangat bergantung pada cara pandang pengguna terhadap seberapa bermanfaat dan mudahnya teknologi itu digunakan. Anggapan mengenai manfaat dan kemudahan ini menjadi penentu utama yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk mau memakai dan menerapkan teknologi tersebut dalam kegiatan sehari-harinya (Putri & Karim, 2024). Salah satu bentuk persepsi kemudahan tersebut adalah efisiensi dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Persepsi ini, bersama dengan persepsi kebermanfaatan, kemudian membentuk suatu sikap positif yang pada akhirnya mendorong minat serta intensi individu untuk memanfaatkan teknologi informasi (Widayanto, 2022).

Perceived usefulness (Persepsi kebermanfaatan) adalah faktor utama yang diteliti pada penelitian ini. Menurut Subagio & Jessica, (2020) persepsi kebermanfaatan merupakan salah satu dari dua faktor yang dianggap sangat penting di antara berbagai variabel yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Hal ini dikarenakan pengaruh awal terhadap kecenderungan seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu teknologi bergantung pada sejauh mana ia yakin teknologi tersebut akan bermanfaat bagi kinerjanya. Dengan kata lain, *perceived usefulness* mengacu pada persepsi individu terhadap hasil atau pengalaman akhir yang dapat dicapai.

Sejalan dengan temuan penelitian Pranoto & Setianegara, (2022) dari Politeknik Negeri Semarang dalam karya ilmiah berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)” mengungkapkan bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Studi tersebut menjelaskan bahwa mayoritas nasabah memiliki persepsi yang baik terhadap penggunaan layanan tersebut. Namun, temuan ini kontradiktif dengan hasil penelitian (Elvina & Rahmani 2023) dan (Firmansyah et al., 2022), yang menunjukkan bahwa persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Faktor kedua dalam penelitian ini yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). *Perceived ease of use* juga merupakan faktor yang dianggap sangat penting di antara berbagai variabel yang dapat mempengaruhi penggunaan sistem. Hal ini dikarenakan jika hanya mempertimbangkan *perceived usefulness*, yang mencakup kemudahan atau manfaat yang dirasakan, namun teknologi tersebut terlalu rumit untuk digunakan, maka dapat menimbulkan persepsi bahwa manfaat kinerja dari penggunaan teknologi tidak sebanding dengan usaha yang dilakukan untuk menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks *perceived ease of use*, fokus lebih pada sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan suatu teknologi akan menjadi lebih mudah

tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian yang sebelumnya, pengguna cenderung menggunakan teknologi yang dianggap lebih mudah digunakan dibandingkan yang lain (Subagio & Jessica, 2020).

Berdasarkan penelitian Zuliani & Purwati, (2021) dari Universitas Serambi Mekkah berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah”, ditemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Sebaliknya, persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) pada penelitian tersebut terbukti tidak berpengaruh terhadap minat nasabah. Temuan ini justru bertolak belakang dengan hasil studi Nurdin et al. (2021) yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap adopsi *mobile banking*. Hasil ini menunjukkan para pengguna mobile banking tidak yakin dengan penggunaan sistem ini bebas dari kesalahan, tidak merepotkan, atau membutuhkan usaha yang besar ketika digunakan.

Fokus penelitian ini tertuju pada anggota yang telah menggunakan aplikasi AIMS Mobile, dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas aplikasi tersebut dalam memfasilitasi transaksi keuangan bagi anggota KSPPS BMT AL-Ishlah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon. Penelitian ini juga mengkaji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap minat berkelanjutan anggota dalam menggunakan aplikasi tersebut. Adaptasi anggota terhadap teknologi perbankan digital seperti AIMS Mobile menjadi semakin relevan mengingat perkembangan era digital yang mentransformasi kemudahan akses transaksi keuangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memiliki ketertarikan untuk melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Dalam Menggunakan Aplikasi AIMS Mobile (Studi Pada Anggota BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon).”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yaitu:

1. Masih banyak anggota yang belum mengetahui tentang aplikasi AIMS Mobile.
2. Masih banyak anggota yang langsung datang ke Kantor KSPPS BMT Al Ishlah Mitra Sejahtera.
3. Masih kurangnya kesiapan anggota dalam mengadopsi dan menerima aplikasi AIMS Mobile.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi AIMS *Mobile*?
2. Apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi AIMS *Mobile*?
3. Apakah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan secara simultan berpengaruh terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi AIMS *Mobile* signifikan?

D. Pembatasan Penelitian

Berdasarkan pelaksanaan penelitian ini, teridentifikasi beberapa keterbatasan yang perlu menjadi pertimbangan bagi pengembangan penelitian serupa di masa mendatang. Batasan utama dalam studi ini terletak pada ruang lingkup indikator yang digunakan, khususnya variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Pemfokusan pada kedua indikator ini didasari oleh pertimbangan bahwa dalam konteks *mobile banking*, kedua variabel tersebut dinilai paling relevan dan memiliki korelasi kuat terhadap minat penggunaan aplikasi AIMS Mobile.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah dipaparkan, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi AIMS Mobile.
2. Untuk mengetahui apakah persepsi kebermanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi AIMS Mobile.
3. Untuk mengetahui apakah persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kebermanfaatan secara simultan berpengaruh terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi AIMS Mobile signifikan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan strategi bisnis pada kspps bmt al-ishlah mitra sejahtera. Adapun kegunaan dari penulis ini adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan ilmu pengetahuan peneliti tentang Lembaga Keuangan Syariah non Bank pada umumnya dan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi *mobile* di Lembaga Keuangan non Bank pada khususnya. Dan sebagai pengembangan keilmuan dan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana gelar Strata-1 (S1) Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan literatur di perpustakaan, mampu memberikan sumbangsih pemikiran agar dapat dijadikan dasar rujukan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, serta dapat dijadikan referensi bagi pembaca dalam mengembangkan ilmu pengetahuan tentang topik dan tema yang sama dengan penelitian ini.

3. Bagi Pihak Lain

a. Bagi KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera Cabang Cirebon

Bagi lembaga keuangan khususnya KSPPS BMT Al-Ishlah Mitra Sejahtera diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif

terhadap pengembangan aplikasi mobile dalam hal ini *AIMS Mobile* supaya lebih bisa diterima oleh masyarakat baik dari segi kemudahan, kebermanfaatan dan peminatnya.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan dapat dijadikan sebagai sarana informasi masyarakat untuk meningkatkan literasi digitalnya, serta dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah khususnya koperasi syariah.

G. Sistematika Penulisan

Sebagai kerangka acuan berpikir sistematis, penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab dengan struktur sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan penelitian ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka, menyajikan landasan teoritis, definisi variabel penelitian, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian berisi penjelasan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian hasil dan pembahasan ini berisi tentang hasil pengolahan data, analisis pengolahan data, dan pembahasan temuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian penutup terdiri dari 3 sub-bab yaitu, penutup, kesimpulan dari analisis pembahasan penelitian dan saran untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan pihak yang berkepentingan.