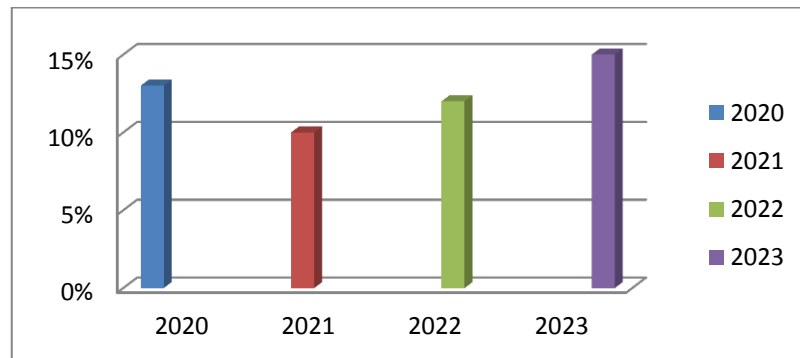


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Penelitian

Bank syariah adalah lembaga yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip islam, syariah sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam, seperti menghindari riba dan spekulasi, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia dan di seluruh dunia. Meskipun demikian, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan di bank syariah seringkali menjadi tantangan utama, karena nasabah tetapi juga menilai dari segi keuangan, melainkan juga dari kesesuaian dengan nilai-nilai syariah dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Permasalahan ini timbul karena bank syariah harus menjaga integritas syariahnya sekaligus bersaing dengan bank konvensional yang lebih mapan dalam inovasi teknologi dan efisiensi layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di bank syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk kepercayaan terhadap produk syariah, kualitas layanan, dan pengalaman nasabah yang, jika tidak dikelola dengan baik, dapat berujung pada tingkat churn yang tinggi serta penurunan pangsa pasar (Zulfikar, 2020).



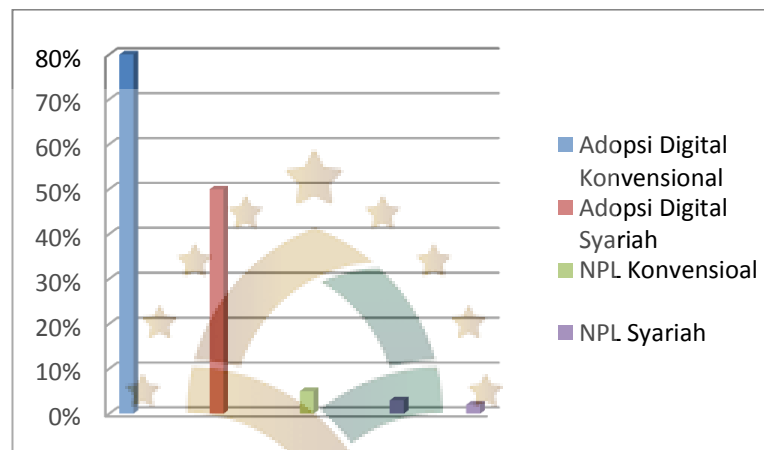
(Sumber: GIFR, 2023)

### Grafik 1.1 Pertumbuhan Aset Bank Syariah Global (Rata-rata 10-15% Pertahun)

Indonesia memiliki pangsa lebih tinggi (10%) dengan total aset Rp 700 triliun. Pertumbuhan global rata-rata 10-15% per tahun sejak 2019 (bisa divisualisasikan sebagai line chart di bawah).

Dalam skala global, bank syariah menghadapi tantangan persaingan yang signifikan, terutama di zaman digitalisasi sekarang nasabah menantikan layanan yang cepat dan transparan. Di Indonesia, yang merupakan negara berpenduduk mayoritas Muslim, bank syariah berpotensi sangat besar namun, survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah masih kurang memadai dibanding harapan, dengan indikator seperti waktu tunggu, kemudahan akses, dan pemahaman produk syariah sering kali menjadi area kritis. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya sosialisasi mengenai perbedaan antara bank syariah dan konvensional, sehingga nasabah mungkin merasa kecewa karena harapan yang tidak terpenuhi (Hidayat, 2020).

Lebih jauh, faktor luar seperti regulasi syariah yang ketat serta fluktuasi ekonomi juga memengaruhi tingkat kepuasan. Nasabah sering kali melakukan perbandingan antara layanan bank syariah dan bank konvensional, di mana bank konvensional umumnya menawarkan lebih banyak fleksibilitas dalam produk dan layanan (Anouze, 2019).



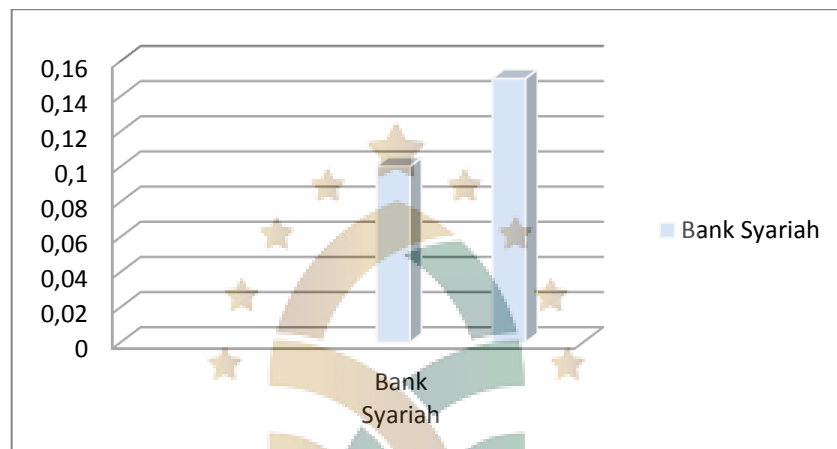
(Sumber: IFSB, 2023)

### Grafik 1.2 Perbandingan Bank Syariah dan Konvensional

Secara global, laporan dari Islamic Financial Services Board (IFSB, 2023) mencatat bahwa bank syariah memiliki rasio NPL (Non-Performing Loan) yang lebih rendah (2-3%) dibanding bank tradisional (4-5%), namun tingkat adopsi digital hanya mencapai 50% dibandingkan 80% di bank konvensional.

Fenomena yang terjadi di bank syariah dan bank konvensional menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam motivasi, harapan, dan tingkat kepuasan nasabah, yang dipengaruhi oleh prinsip operasional masing-masing. Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip Islam,

termasuk larangan terhadap riba dan spekulasi, sehingga nilai-nilai religius dan etika seringkali memengaruhi nasabah. Di sisi lain, bank konvensional lebih mementingkan keuntungan maksimal melalui bunga dan investasi berisiko, sehingga menarik bagi nasabah yang lebih pragmatis dan cenderung tidak memperhatikan aspek syariah.

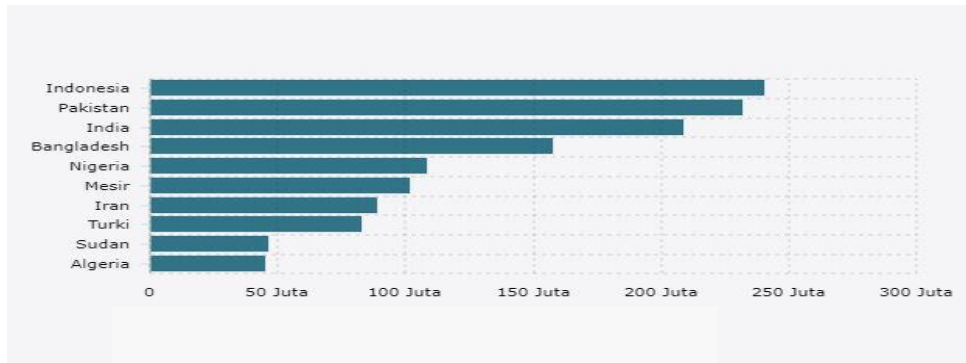


**Grafik 1.3 Tingkat Kepuasan Nasabah Indonesia**

**(Berdasarkan Survei)**

Dari segi kepuasan nasabah, penelitian menunjukkan bahwa nasabah bank syariah cenderung lebih setia jika produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah, namun mereka lebih memperhatikan kualitas layanan dan transparansi. Sebagai contoh, nasabah syariah mungkin merasa tidak puas jika ada keraguan mengenai kepatuhan syariah, sementara nasabah konvensional lebih fokus pada faktor-faktor seperti tingkat bunga yang tinggi, kemudahan akses digital, dan fleksibilitas produk. Survei di tingkat global mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan nasabah bank syariah rata-rata 10-15% lebih rendah

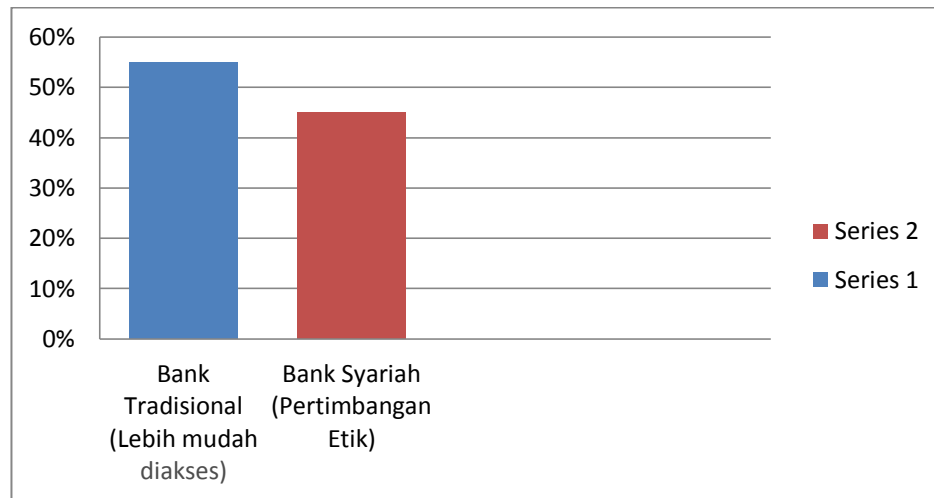
dibandingkan dengan bank konvensional, terutama disebabkan oleh kurangnya inovasi dan jangkauan layanan (Zouari, 2021).



(Sumber : databoks, Tahun 2025)

### Gambar 1.1 Jumlah Penduduk Muslim di Dunia

Fenomena yang sering dicatat di lembaga keuangan syariah adalah percepatan pertumbuhan di negara-negara yang mayoritas Muslim, meskipun harus menghadapi tantangan seperti minimnya inovasi dalam produk serta bersaing dengan bank tradisional. Para nasabah di bank syariah umumnya berasal dari kelompok yang memiliki kesadaran religius tinggi, tetapi ada juga praktik "window dressing" di mana bank tradisional memperkenalkan produk syariah guna menarik perhatian nasabah. Dalam konteks digital, suatu fenomena yang umum terlihat adalah lambatnya penerimaan fintech di bank syariah, yang mengakibatkan generasi muda berpindah ke bank tradisional yang lebih responsif. Selain itu, tingginya tingkat churn terjadi karena harapan nasabah terhadap transparansi syariah tidak selalu dipenuhi, ditambah lagi dengan dampak pandemi yang mendorong pergeseran ke layanan online.



**Grafik 1.4 Preferensi Nasabah Muslim Asia Tenggara**

Survei dari (McKinsey, 2021) menunjukkan bahwa 45% nasabah Muslim di Asia Tenggara cenderung memilih bank syariah berdasarkan pertimbangan etik, tetapi 55% lainnya tetap memilih bank tradisional karena lebih mudah diakses.

Dalam menghadapi persaingan ketat antar lembaga keuangan syariah setiap kantor cabang dituntut untuk menjaga efisiensi dan kualitas layanan secara berkelanjutan. Fenomena yang terjadi di BSI KCP Siliwangi Cirebon menunjukkan bahwa meskipun volume nasabah dan transaksi terus meningkat, tantangan seperti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian prosedur operasional, dan variasi kualitas kerja antar karyawan masih muncul. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) yang menekankan perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh karyawan, serta fokus pada kepuasan nasabah belum sepenuhnya optimal di tingkat operasional. Dalam konteks

tersebut, penting untuk meneliti sejauh mana penerapan TQM berpengaruh terhadap kinerja operasional BSI KCP Siliwangi Cirebon, khususnya dalam meningkatkan efisiensi proses, konsistensi pelayanan, dan pencapaian standar mutu kerja sesuai nilai-nilai perbankan syariah.

Kantor cabang perbankan berperan sebagai titik utama interaksi langsung antara institusi perbankan dan nasabahnya. Dalam menjalankan fungsi pelayanan ini, kantor cabang sering kali menghadapi berbagai kendala layanan serta efektivitas proses bisnis secara keseluruhan. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah waktu penyelesaian layanan yang cenderung lama, Proses transaksi yang memakan waktu berlebih tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap bank (Riswandi, 2025).

Oleh karena itu, pengelolaan waktu layanan yang efisien menjadi aspek krusial dalam operasional cabang. Selain itu, kesalahan dalam pelaksanaan transaksi juga menjadi masalah signifikan yang sering terjadi. Kesalahan ini bisa berasal dari faktor manusia, seperti kelalaian atau kurangnya pelatihan, maupun dari sistem teknologi yang digunakan. Dampak dari kesalahan transaksi tidak hanya bersifat finansial, tetapi juga dapat merusak reputasi bank dan menurunkan loyalitas nasabah. Oleh sebab itu, pengendalian mutu dan akurasi dalam setiap proses transaksi harus menjadi prioritas utama.

Masalah yang tidak kalah penting juga adalah fenomena antrian panjang dan waktu tunggu yang lama di kantor cabang. Antrian yang tidak terkelola dengan baik menyebabkan ketidakpuasan nasabah karena mereka harus menunggu dalam waktu yang tidak efisien. Fenomena ini mampu menimbulkan progresif negatif kepada tingkat pelayanan bank dan berpotensi mengurangi frekuensi kunjungan nasabah ke cabang tersebut (Reza, 2024). Selain itu juga, kepuasan dan loyalitas nasabah merupakan indikator utama keberhasilan operasional kantor cabang. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kecepatan layanan, ketepatan transaksi, serta kenyamanan selama proses pelayanan. Loyalitas nasabah yang tinggi akan mendorong nasabah untuk tetap menggunakan produk dan layanan bank, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga menjadi aset strategis bagi bank (Nguyen, 2020). Terakhir itu efisiensi biaya operasional menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh manajemen cabang. Pengelolaan biaya yang efektif dan efisien akan membantu bank dalam mempertahankan profitabilitas, utamanya apalagi dalam situasi yang semakin ketat dan tren digitalisasi pelayanan perbankan senantiasa berkembang. Optimalisasi sumber daya dan proses kerja menjadi kunci untuk mencapai efisiensi ini tanpa mengorbankan kualitas layanan.

TQM adalah pendekatan manajemen peningkatan kualitas yang berkesinambungan yang menyeluruh melalui partisipasi seluruh anggota organisasi, Fokus pada Pelanggan kualitas didefinisikan oleh kebutuhan,

harapan, dan kepuasan pelanggan, bukan oleh manajemen. Keterlibatan Total Karyawan seluruh jajaran perusahaan, dari seluruh anggota karyawan lini depan, bertanggung jawab atas kualitas dan diberdayakan untuk melakukan perbaikan. Perbaikan Berkelanjutan upaya untuk selalu meningkatkan proses dan hasil yang lebih maksimal. Pendekatan Proses fokus pada pengelolaan dan perbaikan sistem dan proses kerja, bukan hanya hasil akhir, untuk menghilangkan cacat dan pemborosan. Pengambilan Keputusan Berbasis Fakta keputusandidasrkan pada analisis data yang akurat (menggunakan alat statistik dan pengukuran kualitas), bukan sekedar asumsi atau perasaan. Kepemimpinan manajemen puncak harus berkomitmen penuh dan memimpin upaya TQM dengan menetapkan visi dan menanamkan budaya kualitas (Toplam, 2021).

Relevansi Total Quality Manajemen (TQM) dalam kinerja operasional kantor cabang bank sangatlah tinggi. Ditengah persaingan ketat dan tingginya ekspetasi nasabah, kantor cabang adalah garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, sehingga kualitas layanan menentukan efisiensi dan loyalitas. Peningkatan Efisiensi Proses Operasional penerapan TQM menekankan pada pendekatan proses dan perbaikan berkelanjutan di kantor cabang berfokus pada Pengurangan waktu tunggu menganalisis dan menyederhankan proses yang sering juga menyebabkan antrian panjang, Akurasi transaksi melalui pelatihan karyawan dan standarisasi prosedur hal ini mengurangi kesalahan adminitrasi, penyelesaian sengketa, dan biaya operasional yang timbul dari

proses koreksi, Optimalisasi sumber daya dengan mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan dalam alur kerja (misalnya penggunaan kertas yang berlebihan, langkah kerja yang tidak perlu), peningkatan cabang meningkat dan biaya operasional menjadi terkontrol (Rizkia, 2024). Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah TQM didorong oleh prinsip fokus pelanggan. Kantor cabang adalah tempat prinsip di uji secara langsung salah satunya Layanan Konsisten memastikan bahwa setiap interaksi nasabah (dari teller hingga customer service) memiliki standar kualitas yang konsisten kualitas layanan memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah (Asifa & Miharja, 2025). Pengalaman Positif cabang yang menerapkan TQM menggunakan umpan balik nasabah (baik melalui survei atau keluhan) sebagai data untuk perbaikan. Hal ini meningkatkan dan pengalaman bagi nasabah secara keseluruhan yang merupakan faktor kunci dalam industri jasa.

Pemberdayaan Karyawan dengan prinsip keterlibatan total karyawan staf cabang diberikan untuk menyelesaikan masalah nasabah ditempat tanpa harus menunggu persetujuan manajemen pusat hal ini juga mempercepat waktu respon dan meningkatkan kepuasan. Peningkatan Kinerja Manajerial Cabang TQM memberikan alat dan filosofi bagi manajer cabang untuk mencapai target bisnis yaitu Pengambilan Keputusan Berbasis Fakta manajer menggunakan data (waktu layanan, tingkat keluhan, volume transaksi) untuk mengukur kinerja dan mengidentifikasi hambatan, bukan hanya berdasarkan asumsi (Orenuga,

2024). Peningkatan Kinerja Karyawan studi kasus menunjukkan bahwa penerapan TQM (terutama aspek perbaikan berkelanjutan dan pelatihan) memiliki pengaruh positif dan dominan terhadap kinerja karyawan di bank cabang. Kinerja staf yang lebih baik secara langsung meningkatkan produktivitas dan profitabilitas cabang.

Kinerja operasional, sehingga dapat meningkatkan daya saing cabang di tengah persaingan perbankan digital yang seakin ketat. Penelitian ini tidak hanya mengisi celah literatur terkait implementasi TQM di tingkat cabang bank syariah, tetapi juga memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan dan kinerja operasional (Al-Jarrah, 2023). Laporan OJK (2023) menunjukkan bahwa bank syariah dengan TQM mengurangi biaya operasional rata-rata 10-15% per cabang, dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang melaporkan penghematan Rp 50 miliar melalui standarisasi proses naik dari 2022. Efisiensi biaya operasional, proses yang lebih terstandarisasi dan minim kesalahan akan mengurangi biaya operasional lahan dan pengeluaran keluhan sehingga meningkatkan profitabilitas cabang. Peningkatan produktivitas karyawan, keterlibatan karyawan dalam perbaikan kualitas dan pelatihan berkelanjutan akan meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.

Dalam pelaksanaan operasional untuk memajukan keuangan syariah supaya berkembang, akan diperlukan tata kelola dari pemberdayaan tenaga kerja. Kinerja operasional jujur sangat dibutuhkan dari sinergi antara manajemen dan seluruh staff guna mewujudkan visi perusahaan sebuah

efisiensi operasional, salah satunya dengan motivasi kerja karyawan. Efisiensi kerja memerlukan banyak proses dan pengorbanan untuk menyelesaikan. Akibatnya, secara keseluruhan, tingkat pencapaian kinerja organisasi tetap sangat rendah (Arifin, 2017).

Prestasi kerja karyawan yang maksimal merupakan elemen esensial dalam mendukung keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya. Karyawan dengan performa tinggi mampu menjalankan tugas serta tanggung jawab mereka secara efektif dan efisien, sehingga memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas dan daya saing perusahaan. Dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan dinamis, organisasi dituntut untuk mengelola sumber daya manusianya dengan baik, termasuk melalui motivasi, pelatihan, dan pengembangan kompetensi karyawan agar dapat menghasilkan kinerja yang maksimal (Simorangkir, 2023).

Meskipun proses transaksi yang cepat dan tepat waktu telah diketahui meningkatkan produktivitas operasional, serta akurasi administrasi melalui ketepatan pencatatan data, pengelolaan dokumen, dan laporan keuangan transparan yang penting untuk menjaga integritas data dan meminimalkan kesalahan yang berdampak negatif pada kinerja organisasi, terdapat kesenjangan penelitian dalam eksplorasi empiris tentang bagaimana teknologi digital dapat diintegrasikan dengan praktik ini di bank syariah seperti BSI, khususnya di konteks Indonesia di mana regulasi syariah menambah kompleksitas. Selain itu, kepuasan anggota

sebagai hasil akhir dari proses operasional efektif dan efisien, yang diukur melalui survei dan feedback sesuai penelitian (Badri & Shireesa, 2024), masih kurang dieksplorasi dalam studi longitudinal yang menghubungkan kepuasan ini dengan indikator keuangan jangka panjang, seperti retensi anggota atau profitabilitas, terutama di sektor perbankan syariah yang menghadapi tantangan etika dan kepatuhan.

Lebih lanjut, penerapan Total Quality Management (TQM) di BSI untuk mengidentifikasi pemborosan, meningkatkan koordinasi antar departemen, dan memperbaiki standar operasional prosedur yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja, belum cukup diteliti dalam konteks interdisipliner yang menggabungkan aspek operasional, keuangan, dan perilaku konsumen, dengan sedikit kajian tentang hambatan implementasi TQM di organisasi syariah atau dampaknya pada keberlanjutan bisnis di era digital, sehingga hal ini menyediakan peluang bagi penelitian lebih lanjut untuk mengisi celah ini dan memberikan wawasan praktis (Maulidiyah, 2022).

BSI KCP Siliwangi Cirebon merupakan salah satu cabang dari Bank Syariah Indonesia yang beroperasi di wilayah strategis Kota Cirebon, Jawa Barat. Lokasi cabang ini sangat penting karena berada di pusat kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat setempat, sehingga memudahkan akses layanan perbankan syariah bagi nasabah, khususnya segmen ritel pengusaha kecil dan menengah. pemilihan lokasi cabang yang tepat sangat berperan dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan

keuangan berbasis prinsip syariah. Kota Cirebon sendiri dikenal sebagai pusat perdagangan dan jasa dengan potensi UMKM yang cukup besar, Oleh karena itu, keberadaan BSI KCP Siliwangi sangat relevan dalam mendukung pengembangan ekonomi syariah sekaligus memperluas inklusi keuangan di wilayah tersebut (Adibatunnisa, 2025).

(Putri, 2024) menegaskan bahwa perbankan syariah memiliki peran strategis dalam pemberdayaan UMKM menggunakan penyediaan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan lokal. Selain itu, menyoroti pentingnya memahami karakteristik demografis dan kebutuhan nasabah di tingkat cabang agar layanan yang diberikan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan prinsip syariah. Dalam konteks ini, BSI KCP Siliwangi berfungsi sebagai jembatan antara produk keuangan syariah dan masyarakat yang mengingatkan layanan yang transparan, adil, dan sesuai nilai-nilai islam. Sebagai lembaga keuangan terbesar, BSI terus memperkuat jaringan cabangnya agar meningkatkan akses layanan keuangan syariah di berbagai daerah, termasuk Cirebon. Langkah selanjutnya supaya negara dan regulator mendorong pemerintah daerah agar keuangan syariah meningkat di tingkat nasional. Secara keseluruhan, posisi BSI KCP Siliwangi di Cirebon tidak hanya strategis dari segi geografis, sehingga selain itu dalam mendukung pengembangan perekonomian syariah serta memperluas akses keuangan bagi masyarakat di wilayah Jawa Barat.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya Kinerja operasional efeasensi operasional di cabang bank syariah
2. Tingginya keluhan pelanggan menunjukkan kinerja operasional belum meningkatkan kinerja memenuhi tingkat kepuasan nasabah
3. Kurangnya optimal penerapan Total Quality Manajemen menjadi fondasi utama dari berbagai masalah bank syariah, termasuk di BSI KCP Siliwangi Cirebon
4. Tekanan dari regulasi dan persaingan ketat merupakan faktor eksternal yang memeperparah kurangnya optimalnya penerapan TQM di bank syariah

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah ditemukan, maka penelitian ini akan berfokus pada masalah-masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus terbatas pada analisis rendahnya kinerja operasional dan efisiensi di cabang bank syariah, khususnya di BSI KCP Siliwangi Cirebon, tanpa memperluas ke cabang atau bank lain di luar konteks tersebut.
2. Fokus mencakup banyaknya keluhan pelanggan sebagai indikator bahwa kinerja operasional belum memenuhi tingkat kepuasan

pelanggan, dengan data yang dikumpulkan melalui survei atau wawancara terbatas pada pelanggan di lokasi penelitian.

3. Masalah ini hanya meliputi kurang optimalisasi penerapan TQM sebagai fondasi masalah utama di bank syariah, termasuk di BSI KCP Siliwangi Cirebon, tanpa membahas aspek TQM di sektor perbankan konvensional atau industri lainnya.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fokus pada pelanggan terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon?
2. Bagaimana pemberdayaan karyawan dalam penerapan TQM terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon ?
3. Bagaimana perbaikan berkelanjutan dalam penerapan TQM terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon ?
4. Bagaimana proses manajemen dalam penerapan TQM terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon?
5. Bagaimana pengambilan keputusan berdasarkan fakta dalam penerapan TQM terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

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

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk menguji bagaimana pengaruh fokus pada pelanggan dalam penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon.
- b. Untuk menguji apakah pemberdayaan karyawan dalam penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon.
- c. Untuk menguji apakah perbaikan keberlanjutan dalam penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon.
- d. Untuk menguji apakah proses manajemen dalam penerapan TQM berpengaruh positif terhadap kinerja operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon.
- e. Untuk menguji apakah pengambilan keputusan berdasarkan fakta dalam penerapan TQM berpengaruh positif terhadap operasionalisasi operasional di BSI KCP Siliwangi Cirebon.

## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi manajemen dalam meningkatkan kinerja operasional, serta menjadi referensi bagi pengembangan studi Total Quality Managemen Bsi Kcp Siliwangi Cirebon. Hasil penelitian ini dapat berguna untuk menjadi rujukan atau referensi mahasiswa yang akan melakukan kajian tentang kinerja operasional.

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti pribadi sebagai bukti fisik telah menyelesaikan tugas akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Serta penelitian ini bermanfaat bagi peneliti pribadi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

#### **F. Sistematika Penulisan**

- 1. BAB I: PENDAHULUAN,** Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian (teoritis dan praktis), serta sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan. Penulisan pada bagian ini disusun berdasarkan hasil telaah awal terhadap isu yang relevan dan didukung dengan sumber yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.
- 2. BAB II: TINJAUAN PUSTAKA,** Bab ini memuat landasan teori yang mendasari penelitian, termasuk definisi konsep-konsep utama, teori-teori yang relevan, serta hasil-hasil penelitian terdahulu. Sumber-sumber literatur yang digunakan dalam bab ini diambil dari jurnal ilmiah, buku referensi, dan dokumen terpercaya lainnya.
- 3. BAB III: METODE PENELITIAN,** Bab ini menguraikan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data. Setiap metode dijelaskan dengan

jelas dan runtut supaya bisa digunakan kembali oleh peneliti lain serta tetap menjaga keaslian data dan hasil penelitian yang diperoleh.

4. **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**, Bab ini menyajikan hasil dari pengumpulan dan analisis data secara objektif dan faktual. Penyajian data dilakukan dengan jujur dan tanpa rekayasa.
5. **BAB V: PENUTUP**, Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang diberikan untuk pihak terkait dan untuk penelitian selanjutnya.

