

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap hari, kita semua pasti melakukan berbagai jenis transaksi atau jual-beli. Dulu, transaksi mengharuskan kedua belah pihak bertemu secara langsung dan menggunakan uang tunai. Berbeda dengan kondisi saat ini, transaksi kini dapat dilakukan secara elektronik tanpa perlu berjumpa langsung, berkat adanya layanan perbankan dan kemajuan teknologi. Perkembangan teknologi saat ini mengubah banyak hal di dunia bisnis dan perbankan Indonesia. Sebagai akibatnya, persaingan antara perusahaan semakin ketat, yang memaksa setiap perusahaan untuk beroperasi dengan lebih cepat, teliti, dan efisien agar dapat bertahan dan menjalankan usaha mereka dengan baik. Peningkatan jumlah bank yang beroperasi di Indonesia menghasilkan persaingan pasar yang amat ketat. Keadaan ini mengharuskan sektor perbankan untuk tidak hanya bertahan, tetapi juga harus cepat beradaptasi dengan perubahan gaya hidup dan harapan masyarakat yang terus berubah (Putri Amalia & Hastriana, 2022).

Pada Agustus 2025, Bank Indonesia (BI) mencatat transaksi pembayaran digital terus meningkat. Jumlah transaksi pembayaran digital mencapai 4,43 miliar transaksi atau naik 39,79% dibanding tahun sebelumnya. Gubernur BI, Perry Warjiyo, mengatakan bahwa kondisi ini didukung oleh sistem pembayaran yang aman dan berjalan lancar, sehingga transaksi digital tetap berkembang dengan baik. Peningkatan juga terjadi pada layanan perbankan digital. Transaksi *mobile banking* naik 15,86%, sedangkan internet *banking* naik 18,85%. Selain itu, penggunaan

QRIS meningkat sangat tinggi, yaitu 145,07%, karena jumlah pengguna dan *merchant* yang menerima *QRIS* semakin banyak. Dari sisi layanan transfer, transaksi ritel melalui BI-FAST mencapai 398,65 juta transaksi atau naik 27,54%, dengan nilai transaksi sebesar Rp967,29 triliun. Sementara itu, transaksi bernilai besar melalui BI-RTGS tercatat 876,89 ribu transaksi, dengan nilai total Rp17.170,27 triliun (Irawati, 2025).

Perkembangan yang cepat dalam bidang teknologi informasi mendorong sektor perbankan untuk memasukkan solusi digital ke dalam strategi bisnis utama mereka. Inovasi dalam layanan sekarang diarahkan pada platform digital untuk mencapai efisiensi. Salah satu contohnya adalah pengenalan fungsi *mobile banking* dan *internet banking* serta jaringan ATM yang memberi kesempatan kepada nasabah untuk mengatur keuangan mereka dengan cara yang mandiri dan fleksibel. Layanan-layanan ini menggantikan transaksi manual menjadi transaksi yang dilakukan dengan bantuan teknologi (Dewi Khotijah, 2024). Bank saat ini harus terus membuat inovasi baru dalam produk maupun layanan dengan memanfaatkan teknologi yang semakin maju. Tujuannya adalah agar nasabah lebih mudah melakukan berbagai transaksi keuangan. Salah satu bentuk kemudahan tersebut adalah layanan melalui media elektronik, yaitu *mobile banking* (Nova et al., 2024).

Dengan kemajuan dalam industri perbankan modern, pihak bank memanfaatkan situasi ini dengan baik. Mereka tidak hanya berfokus pada peran utama mereka sebagai tempat menabung dan pinjaman, tetapi mereka juga terus mengembangkan layanan baru. Bank-bank saat ini bersaing untuk menawarkan berbagai kemudahan transaksi yang dapat digunakan setiap hari. Salah satunya

melalui layanan *mobile banking*. Sekarang, hampir semua bank komersial menawarkan layanan *mobile banking*. Ada banyak cara untuk mendapatkan layanan ini, seperti ATM, SMS, telepon, dan internet (Putri Amalia & Hastriana, 2022).

Mobile banking sekarang menjadi alat yang sangat membantu untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, mengecek saldo, dan membayar tagihan. Melalui aplikasi *mobile banking*, pengguna bisa bertransaksi baik secara *online* maupun *offline* dengan lebih cepat dan praktis. Namun, agar semakin banyak orang mau menggunakan *mobile banking*, perusahaan perlu memahami bagaimana pandangan dan kebutuhan konsumen terhadap teknologi tersebut (Fatikha & Septiyani, 2025).

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna *Mobile Banking* per Kuartal III/2025

Bank	Nama Aplikasi	Jumlah Pengguna
BRI	BRImo	44,4 Juta
Mandiri	Livin' by Mandiri	34,5 Juta
BCA	BCA Mobile	34,1 Juta
BNI	Wondr by BNI	10,5 Juta
BSI	Byond by BSI	5,23 Juta
CIMB Niaga	OCTO Mobile	3,8 Juta
BTN	Bale by BTN	3,2 Juta

Sumber: *Financial.bisnis.com*

Berdasarkan jumlah penggunaannya, layanan *mobile banking* di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Aplikasi BRImo milik BRI menduduki posisi teratas dengan 44,4 juta pengguna, menjadikannya bank dengan layanan digital terbanyak. Selanjutnya, Livin' by Mandiri memiliki 34,5 juta pengguna, sementara BCA *Mobile* tercatat dengan 34,1 juta pengguna. Angka-angka ini menunjukkan bahwa banyak nasabah yang mempercayakan layanan

mobile banking dari kedua lembaga keuangan tersebut.

Di sisi lain, aplikasi Wondr by BNI memiliki 10,5 juta pengguna dan menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Lalu aplikasi Byond by BSI digunakan oleh 5,23 juta pengguna, yang menandakan bahwa layanan perbankan syariah mulai mendapatkan perhatian yang lebih di ranah digital. Untuk bank lainnya, OCTO Mobile dari CIMB Niaga tercatat memiliki 3,8 juta pengguna, sedangkan bale by BTN digunakan oleh 3,2 juta orang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin banyak individu yang beralih ke layanan perbankan melalui perangkat *mobile* (Anggela, 2025).

Meskipun Byond by BSI masih berada di peringkat lima besar, hal ini menunjukkan perkembangan yang cukup baik berkat penguatan sistem teknologi informasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perbankan syariah perlu segera beralih ke transformasi digital untuk meningkatkan mutu layanan, efisiensi operasional, serta mempertahankan loyalitas nasabah yang ada saat ini.

Pesatnya kemajuan teknologi saat ini telah menyentuh sektor perbankan syariah dan mempercepat perubahan layanan yang berbasis digital. Saat ini, teknologi telah berubah dari sekadar perangkat bantu menjadi unsur penting yang terintegrasi dengan kehidupan sehari-hari, termasuk untuk melakukan transaksi bank. Karena itu, bank syariah di Indonesia mulai beralih ke layanan *digital banking* untuk menarik minat nasabah, khususnya generasi yang sudah terbiasa menggunakan teknologi (Nengsih et al., 2021).



Sumber: Asbisindo, 2024

Gambar 1.1
Performa Terbaik Mobile Banking

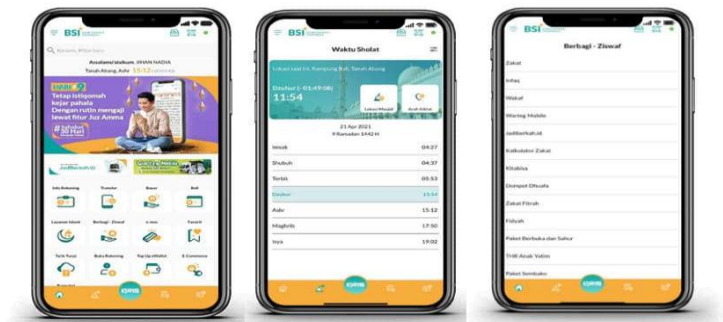
Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa penggunaan *mobile banking* di beberapa bank syariah mengalami peningkatan dari tahun 2023 ke tahun 2024. Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat kenaikan dari 93,81% di tahun 2023 menjadi 94,59% di tahun 2024. Bank Muamalat naik dari 90,59% menjadi 93,76%, disusul Bank Mega Syariah yang meningkat dari 89,67% menjadi 91,50%. Bank BJB mencatat kenaikan signifikan dari 73,75% menjadi 85,44%. Selanjutnya, KB Bank Syariah naik dari 74,98% menjadi 78,67%, dan BTN Syariah dari 74,02% menjadi 78,47%. Meskipun semua bank mengalami peningkatan, Bank Syariah Indonesia tetap menempati posisi tertinggi dalam hal performa *mobile banking* pada tahun 2023 dan 2024, yang menjadikannya bank dengan performa terbaik selama dua tahun berturut-turut.

BSI saat ini meluncurkan aplikasi *mobile banking* terbarunya yaitu “Byond by BSI”. Byond by BSI hadir dengan tampilan yang lebih modern dan mudah digunakan, sehingga memberikan pelayanan yang lebih nyaman dibandingkan aplikasi sebelumnya, yaitu BSI *Mobile*. Aplikasi ini merupakan bagian dari upaya

pembaruan BSI untuk membangun layanan yang lebih luas dan lebih modern. Nasabah diharapkan pindah menggunakan Byond by BSI dalam waktu satu tahun, karena BSI *Mobile* akan dihentikan secara bertahap. Byond by BSI dirancang dengan konsep gaya hidup dan ditujukan untuk anak muda, khususnya generasi Z dan milenial. Aplikasi ini menjadi salah satu bentuk inovasi digital dari BSI untuk menjawab perkembangan teknologi serta perubahan kebutuhan nasabah di era modern (Apriani, 2025).

Aplikasi superapp Byond by BSI menunjukkan perkembangan yang signifikan, dengan jumlah pengguna tercatat mencapai 3,5 juta orang per 7 Maret 2025. Pertumbuhan ini didukung oleh kehadiran berbagai fitur unggulan yang terintegrasi, yang memungkinkan nasabah melakukan aktivitas transaksi keuangan sekaligus mengakses layanan sosial dan spiritual secara praktis, sehingga meningkatkan kemudahan dan kenyamanan dalam kehidupan sehari-hari. Sejak diperkenalkan pada 9 November 2024, aplikasi Byond by BSI menunjukkan tren pertumbuhan pengguna yang sangat positif. Menurut Saut Parulian Saragih, selaku SEVP Digital *Banking* BSI, lonjakan jumlah pengguna ini didorong oleh fitur-fitur aplikasi yang sangat menarik serta mampu menjawab kebutuhan nasabah secara relevan di era digital. BSI membuktikan perannya sebagai sahabat yang komprehensif baik dalam aspek finansial, sosial, maupun spiritual bagi para nasabahnya. Hal ini terlihat dari besarnya antusiasme masyarakat, di mana jumlah gabungan pengguna Byond by BSI dan BSI *Mobile* telah mencapai 7,8 juta pengguna di seluruh Indonesia. BSI tidak sekadar memperkenalkan aplikasi, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan pemahaman

digital para nasabahnya. Melalui berbagai kegiatan edukasi yang berkelanjutan, BSI terus mendorong para nasabah, baik yang lama maupun baru, untuk beralih ke layanan Byond by BSI yang lebih canggih dan efisien (BSI, n.d.).



Sumber: Gizmologi.id



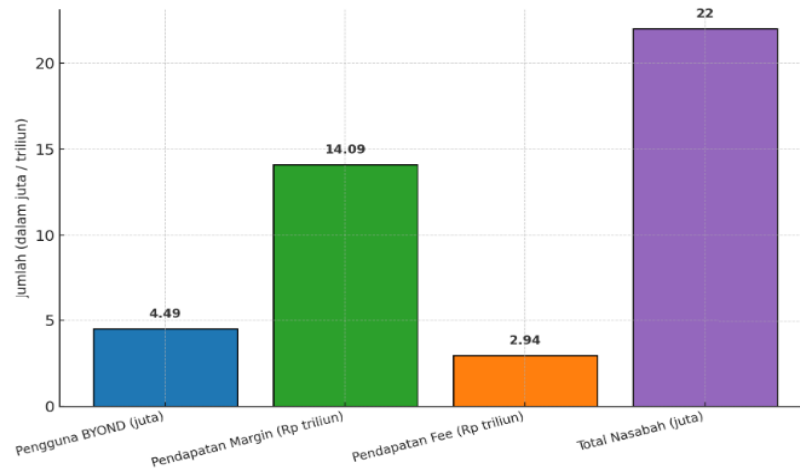
Sumber: Financial.bisnis.com

Gambar 1.2 Perbandingan Tampilan Aplikasi BSI *Mobile* dan Byond by BSI

Byond by BSI memiliki keunggulan dibanding BSI *Mobile*, tidak hanya unggul dari sisi fitur, Byond by BSI juga menghadirkan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Desain aplikasi yang segar dan modern dipadukan dengan navigasi yang intuitif, memungkinkan setiap transaksi dilakukan dengan cepat, nyaman, dan tanpa hambatan. Hal ini memberikan pengalaman *digital banking* yang lebih menyenangkan bagi nasabah.

Dari sisi keamanan, Byond by BSI mengedepankan perlindungan maksimal dengan dukungan teknologi terkini. Fitur autentikasi biometrik seperti sidik jari serta sistem enkripsi data tingkat lanjut memastikan setiap transaksi dan data pribadi nasabah tetap aman dan terlindungi, serta sebagai bank syariah, Byond by BSI juga menghadirkan layanan berbagi ZISWAF (Zakat, Infaq, Shodaqoh, dan Wakaf), sehingga nasabah bisa bertransaksi sekaligus berbagi dengan lebih tenang (Kompas.com, n.d.).

Kehadiran aplikasi Byond by BSI adalah peluang dan pendorong bagi BSI untuk terus menjalankan transformasi digital yang tak terputus. Aplikasi ini mencerminkan upaya berkelanjutan BSI untuk bersikap responsif, beradaptasi dengan cepat, dan tetap relevan dengan perubahan yang terjadi di sekitar. Dalam setiap layanan yang ditawarkan, BSI juga menekankan pentingnya aspek keamanan. Melalui Byond by BSI, bank mengungkapkan komitmennya untuk mengutamakan kebutuhan nasabah melalui pelayanan yang berkualitas tinggi. Adanya solusi digital yang terintegrasi dan kreatif ini diharapkan dapat mempercepat perkembangan BSI serta menjawab tantangan-tantangan di era ekonomi digital, baik dalam aspek jumlah nasabah, volume transaksi digital, peningkatan dana murah, pendapatan berbasis biaya, serta pengembangan ekosistem halal di Indonesia (Imama et al., 2025)



Sumber: sharia.republika.co.id

Gambar 1.3 **Capaian Digital dan Kinerja Keuangan Bank Syariah Indonesia (BSI)** **per Juni 2025**

Berdasarkan diatas, terlihat bahwa proses transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi Byond by BSI memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan serta kepuasan nasabah. Hingga Juni 2025, jumlah pengguna Byond by BSI tercatat mencapai 4,49 juta nasabah, yang menandakan tingginya minat dan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital BSI. Hal ini menunjukkan bahwa fitur-fitur digital yang disediakan, seperti kemudahan transaksi, kecepatan akses, dan layanan syariah terintegrasi, mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif.

Salah satu aspek yang sangat aspek penting dari fitur aplikasi adalah kemudahan penggunaan dan kepraktisannya. Jika pengguna merasa aplikasi mudah digunakan dan menawarkan banyak manfaat, mereka akan lebih terpercaya dan bersedia terus menggunakan layanan *mobile banking*, terutama di kalangan Generasi Z. Saat ini, jumlah Generasi Z jauh lebih besar dibandingkan Generasi X dan generasi yang lebih tua. Kondisi ini menjadi peluang besar bagi layanan perbankan digital, karena Gen Z dikenal lebih akrab dengan teknologi dan rata-rata sudah berusia di atas 17 tahun (Rizkyla et al., 2024).

Pengalaman menggunakan fitur aplikasi sangat mempengaruhi kualitas layanan. Tidak semua pengguna menerima fitur dengan cara yang sama karena ada masalah fungsi dan perbedaan kebutuhan. Pengguna lama yang beralih ke aplikasi baru bisa merasakan manfaat lebih besar jika fitur baru lebih berguna dan efisien. Bagi Gen Z, fitur lengkap dan kemudahan penggunaan adalah faktor yang paling penting agar mereka mau dan tetap menggunakan *mobile banking* (Rithmaya et al., 2024).

Proses migrasi sering kali menimbulkan berbagai isu terkait privasi, keamanan transaksi, dan potensi penipuan. Keamanan dan rasa percaya merupakan dasar yang sangat penting untuk keberhasilan platform perbankan digital. Ketika nasabah merasakan perlindungan dan memiliki keyakinan terhadap sistem yang diterapkan, mereka lebih mungkin untuk menjadi pengguna setia yang merasa puas, yang pada gilirannya akan memperkuat jumlah pelanggan bank dalam waktu yang lama. Meskipun sebagian pengguna dihadapkan pada prosedur keamanan yang kompleks atau belum sepenuhnya transparan, tingkat kepuasan tetap dapat terbentuk apabila pengguna merasa transaksi aman dan data pribadi terlindungi. Hal ini menjadi penting terutama bagi Generasi Z, yang dikenal aktif dalam dunia digital namun sangat peka terhadap isu keamanan informasi dan privasi data pribadi (Nursalim et al., 2024).

Jika menyangkut layanan *mobile banking*, keamanan dan kepercayaan sangatlah penting untuk hal tersebut karena itu merupakan faktor krusial. Meskipun tidak selalu terlihat, ketenangan dan kepercayaan yang dirasakan pengguna membuat mereka merasa nyaman dan tenang saat menggunakan aplikasi.

Keamanan data yang kuat dan sistem verifikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna di Indonesia. Meskipun efeknya tidak selalu terlihat jelas, ketenangan dan kepercayaan yang dialami pengguna membuat mereka merasa nyaman dan tenang saat menggunakan aplikasi (Tursinah & Fasa, 2024).

Selain itu, tingkat kemahiran digital dan keadaan area juga memengaruhi bagaimana pengguna mengevaluasi fitur dan keamanan aplikasi. Perbedaan kemampuan dalam menggunakan teknologi dan memahami layanan perbankan digital di seluruh wilayah membuat sebagian besar masyarakat sulit beradaptasi, sehingga kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* masih belum terlalu tinggi (Pandya, 2024).

Generasi Z bukanlah kelompok yang seragam, cara mereka berperilaku dan harapan mereka terhadap layanan digital bisa berbeda-beda, terutama antara daerah seperti Kota Cirebon dan kota besar lainnya. Faktor-faktor seperti tingkat pemahaman teknologi, kebiasaan bertransaksi di *merchant* lokal, serta kepercayaan terhadap fitur syariah dapat memengaruhi bagaimana mereka menilai fitur dan keamanan aplikasi Byond by BSI penelitian yang dilakukan di tingkat daerah sangat penting untuk memahami tingkat kepuasan pengguna setelah migrasi dari BSI *Mobile* ke Byond by BSI (Supriyadi & Darwanto, 2023)

Khususnya bagi Gen Z, keyakinan atau prinsip agama juga penting saat menggunakan *mobile banking* berbasis syariah. Aplikasi seperti Byond by BSI, yang memiliki fitur-fitur sesuai syariah, harus mempertimbangkan aspek agama ini. Oleh karena itu hasilnya, ketika menerapkan aplikasi, ini pihak bank tidak hanya dituntut untuk meningkatkan pengalaman dan keamanan pengguna, namun juga

memastikan pengguna sudah familiar dengan sistem digital yang digunakan dan sesuai dengan kondisi setempat, sehingga nasabah Gen Z di Kota Cirebon merasa puas (Khomsatun et al., 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada beberapa informasi yang belum lengkap, yang dapat menjadi alasan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Tidak banyak penelitian yang membahas hubungan antara kepuasan pelanggan dan BSI, khususnya di Kota Cirebon, termasuk faktor seperti peran fitur layanan dan keamanan setelah migrasinya BSI *Mobile* ke *Byond by BSI*. Kota Cirebon dipilih karena memiliki potensi besar untuk pengembangan layanan keuangan berbasis *mobile*, terutama perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan lebih banyak penelitian yang menyesuaikan dengan konteks. Selain itu, masih sedikit penelitian yang secara khusus membahas perbankan syariah, karena sebagian besar kajian yang ada hanya membahas persepsi, kualitas layanan dan keamanan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk memperdalam dan mendiskusikan seberapa signifikan kontribusi fitur serta aspek keamanan yang ada pada *mobile banking* dari BSI dengan mengangkat judul:

“Pengaruh Fitur Dan Keamanan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Migrasi Dari Bsi *Mobile* Pada Gen Z Di Kota Cirebon”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka pokok persoalan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Perilaku nasabah mengalami perubahan signifikan, khususnya pada Generasi Z yang cenderung memilih layanan transaksi yang praktis, cepat, dan dapat diakses kapan saja melalui *mobile banking*.
2. Persaingan antar bank syariah semakin kompetitif seiring perkembangan teknologi dan layanan perbankan digital, sehingga inovasi menjadi langkah strategis untuk mempertahankan loyalitas nasabah.
3. Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi Byond by BSI sebagai pengganti BSI *Mobile* dengan pembaruan tampilan serta fitur yang lebih modern, namun proses migrasi pengguna memunculkan tantangan terkait kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan aspek keamanan.
4. Peningkatan jumlah pengguna *mobile banking* diikuti oleh sejumlah keluhan, seperti keterbatasan pemahaman terhadap fitur, pengalaman penggunaan yang kurang nyaman, serta performa layanan yang terkadang melambat, sehingga tingkat kepuasan nasabah belum sepenuhnya optimal.

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan permasalahan ditetapkan agar kajian ini dapat terarah pada hal yang benar-benar penting, sehingga pembahasan tidak melebar dan tujuan penelitian dapat dicapai dengan jelas. Batasan permasalahan dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Subjek penelitian difokuskan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah menggunakan aplikasi Byond by BSI.
2. Penelitian hanya difokuskan pada Generasi Z yang tinggal di Kota Cirebon.

3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada individu yang termasuk dalam kelompok usia kelahiran 1997–2012, yaitu berusia antara 17 hingga 28 tahun pada tahun 2025.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka inti permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fitur Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah pasca migrasi dari *BSI Mobile*?
2. Bagaimana pengaruh keamanan Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah pasca migrasi dari *BSI Mobile*?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian tersebut yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh fitur Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah pasca migrasi dari *BSI Mobile*.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan Byond by BSI terhadap kepuasan nasabah pasca migrasi dari *BSI Mobile*.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memperluas wawasan dan berfungsi sebagai acuan dalam sektor perbankan syariah, khususnya yang berhubungan dengan fitur-fitur, sistem keamanan, serta tingkat kepuasan pengguna dari layanan

mobile banking.

2. Secara Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan agar BSI bisa meningkatkan kualitas fitur dan keamanan aplikasi Byond by BSI, sehingga layanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

b. Bagi Perbankan

Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang tren penggunaan *mobile banking* di kalangan anak muda, yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membuat aturan yang berkaitan dengan layanan perbankan digital.

c. Bagi Nasabah/ Gen Z

Memberikan informasi tentang kelebihan dan kekurangan aplikasi Byond by BSI, sehingga nasabah bisa menggunakan layanan *mobile banking* ini dengan lebih baik, aman, dan sesuai kebutuhan.

d. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pengetahuan penulis tentang fitur, keamanan, dan kepuasan pengguna aplikasi Byond by BSI.

G. Sistematika Penelitian

Agar laporan penelitian tersusun dengan baik dan mudah dipahami, sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas kajian teori yang digunakan sebagai dasar penelitian, variabel penelitian, tinjauan pustaka (*literature review*), kerangka konseptual, serta hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, hasil pengolahan dan analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian serta saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait