

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

*Financial Technology/FinTech* merupakan hasil perpaduan antara layanan keuangan dan teknologi, kemudian mengubah model bisnis dari tradisional menjadi moderat, yang awalnya transaksi keuangan dilakukan secara tatap muka kini dapat melakukan transaksi jarak jauh yang dapat dilakukan dalam hitungan detik (Indonesia, 2018). *FinTech* digunakan untuk menggambarkan teknologi baru yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengotomatisasi pengiriman dan konsumsi layanan keuangan. *Fintech* digunakan pada intinya untuk membantu perusahaan, pemilik bisnis, dan konsumen mengelola aktivitas, proses, dan kehidupan keuangan mereka dengan lebih baik. Ini terdiri dari program khusus dan algoritma yang digunakan di komputer dan ponsel pintar (Kagan et al., 2022).

Perkembangan pengguna *FinTech* juga terus berkembang dari tahun ke tahun. Menurut Bank Dunia, jumlah pengguna *FinTech* dimulai dari 7% di tahun 2007, meningkat menjadi 20% di tahun 2011, 36% di tahun 2014 dan mencapai 78% atau bahkan 135-140 perusahaan di tahun 2017 kemarin. Total nilai transaksi *FinTech* di Indonesia pada tahun 2017 diperkirakan mencapai Rp202,77 Triliun (OJK, 2018). Di Indonesia *FinTech* terbagi dalam 5 jenis, diantaranya:

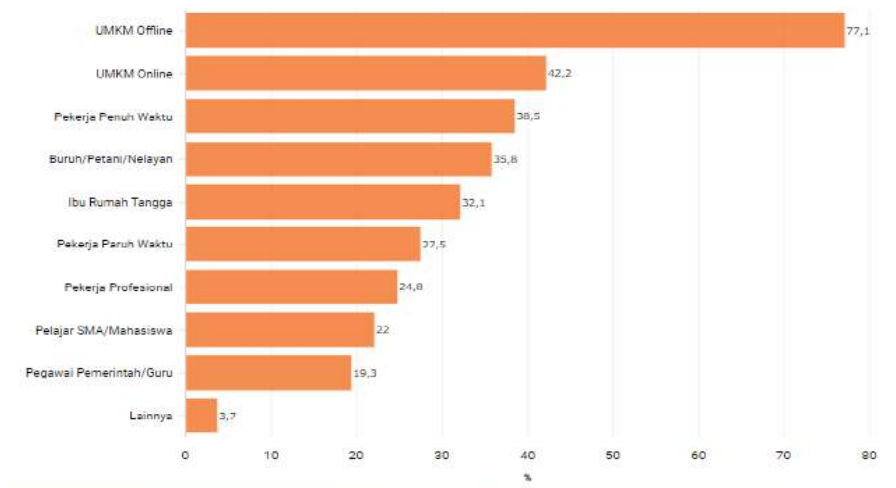
1. Crowdfunding
2. Microfinancing
3. P2P Lending
4. Market Comparison
5. Layanan Pembayaran Digital

Penelitian ini membahas P2P Lending, P2P Lending menjadi tonggak dalam solusi keuangan inovatif untuk individu dan perusahaan setelah krisis keuangan global (Eun Young Oh and Peter Rosenkranz, 2020). Sesuai Peraturan OJK No. 77/POJK.01/2016, Fintech Lending/Peer to Peer Lending/P2P Lending adalah layanan pinjam meminjam uang dalam mata uang rupiah secara langsung antara kreditur/*lender* (pemberi pinjaman) dan debitur/*borrower* (penerima pinjaman) berbasis teknologi informasi. *Fintech lending* juga disebut sebagai Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (LPMUBTI) (OJK, 2023).

P2P Lending merupakan *FinTech* yang dikenal sebagai *crowdlending* atau *crowdfunding* berbasis utang dimana pemberi pengguna nya bisa bertransaksi secara langsung tanpa perantara lembaga keuangan tradisional (Eun Young Oh and Peter Rosenkranz, 2020).

P2P Lending dapat dikatakan sebagai *marketplace* untuk pinjam uang dikarenakan, sistem kerjanya menyerupai marketplace yang mempertemukan antara penjual dan pembeli. Aplikasi P2P Lending dapat dioperasikan oleh dua jenis pengguna. Pertama, *borrower* atau peminjam yang dimulai dengan mengunggah dokumen pribadi sebagai persyaratan mendapatkan pinjaman setelah itu peminjam bisa melangsungkan transaksinya dengan persyaratan yang telah disetujui oleh pihak P2P Lending. Kedua, *lender*, investor, kreditur atau pemberi pinjaman dapat mengakses informasi berupa pendapatan, riwayat keuangan, dan penerima pinjaman, selain itu pemberi pinjaman dapat berinvestasi sesuai dengan tujuannya (Anindita & Kristianti, 2020).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh DSResearch dan AFPI di tahun 2020 pada 146 responden Fintech Lending, menunjukkan bahwa mayoritas peminjam (*borrower*) fintech lending di sektor produktif adalah UMKM offline, yakni 77,1%. Kemudian, UMKM online sebanyak 42,2%. Pekerja penuh waktu tercatat sebanyak 38,5%. Selanjutnya adalah buruh, petani, dan nelayan sebanyak 35,8%. Prosentase ini dapat dilihat pada Gambar.1 (Annur, 2020).



Gambar 1.1 Profil peminjam P2P Lending

Di Indonesia model bisnis P2P Lending resmi terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak tahun 2017, kemudian selalu bertumbuh setiap tahunnya hingga per Januari 2023

jumlahnya mencapai 102 aplikasi. Penelitian ini menjadikan 70 aplikasi P2P Lending yang tersedia di etalase *play store* sebagai objek penelitian, diantaranya:

*Tabel 1.1 Objek Penelitian*

No	Nama Sistem Elektronik	Nama Perusahaan	No	Nama Sistem Elektronik	Nama Perusahaan
1	Danamas	PT Pasar Dana Pinjaman	36	ModalRakyat	PT Modal Rakyat Indonesia
2	investree	PT Investree Radhika Jaya	37	SOLUSIKU	PT Anugerah Digital Indonesia
3	amartha	PT Amartha Mikro Fintek	38	Cairin	PT Idana Solusi Sejahtera
4	TOKO MODAL	PT Toko Modal Mitra Usaha	39	TrustIQ	PT Trust Teknologi Finansial
5	modalku	PT Mitrausaha Indonesia Grup	40	KLIK KAMI	PT Harapan Fintech Indonesia
6	KTA KILAT	PT Pendanaan Teknologi Nusa	41	Duha SYARIAH	PT Duha Madani Syariah
7	Kredit Pintar	PT Kredit Pintar Indonesia	42	Invoila	PT Sol Mitra Fintec
8	Maucash	PT Astra Welab Digital Arta	43	DanaBagus	PT Dana Bagus Indonesia
9	Finmas	PT Oriente Mas Sejahtera	44	UKU	PT Teknologi Merlin Sejahtera
10	KlikA2C	PT Aman Cermat Cepat	45	KREDITO	PT Fintek Digital Indonesia
11	Akseleran	PT Akseleran Keuangan Inklusif Indonesia	46	AdaPundi	PT Info Tekno Siaga
12	Ammana.id	PT Ammana Fintek Syariah	47	Lentera Dana Nusantara	PT Lentera Dana Nusantara
13	PinjamanGO	PT Dana Pinjaman Inklusif	48	Modal Nasional	PT Solusi Teknologi Finansial

14	AdaKami	PT Pembiayaan Digital Indonesia	49	Komunal P2P	PT Komunal Finansial Indonesia
15	RUPIAH CEPAT	PT Kredit Utama Fintech Indonesia	50	TaniFund	PT Tani Fund Madani Indonesia
16	CROWDO	PT Mediator Komunitas Indonesia	51	Ringan	PT Ringan Teknologi Indonesia
17	Indodana	PT Artha Dana Teknologi	52	Ivoji	PT Finansia Aira Teknologi
18	JULO	PT Julo Teknologi Finansial	53	iGrow	PT iGrow Resources Indonesia
19	Pinjamwinwin	PT Progo Puncak Group	54	Danai.id	PT Adiwisista Finansial Teknologi
20	DanaRupiah	PT Layanan Keuangan Berbagi	55	DUMI	PT Fidac Inovasi Teknologi
21	Pinjam Modal	PT Finansial Integrasi Teknologi	56	KrediFazz	PT FinAccel Digital Indonesia
22	ALAMI	PT Alami Fintek Sharia	57	Doeku	PT Doeku Peduli Indonesia
23	AwanTunai	PT Simplefi Teknologi Indonesia	58	Danain	PT Mulia Inovasi Digital
24	DANAMERDEKA	PT Intekno Raya	59	Indosaku	PT Sens Teknologi Indonesia
25	EASYCASH	PT Indonesia Fintopia Technology	60	GandengTangan	PT Kreasi Anak Indonesia
26	PINJAM YUK	PT Kuaikuai Tech Indonesia	61	PAPITUPI SYARIAH	PT Piranti Alfabeta Perkasa
27	UangMe	PT Uangme Fintek Indonesia	62	BantuSaku	PT Smartec Teknologi Indonesia
28	PinjamDuit	PT Stanford Teknologi Indonesia	63	danabijak	PT Digital Micro Indonesia

29	DANA SYARIAH	PT Dana Syariah Indonesia	64	Danafix	PT Danafix Online Indonesia
30	Cashcepat	PT Artha Permata Makmur	65	AdaModal	PT Solid Fintek Indonesia
31	Pinjam Gampang	PT Kredit Plus Teknologi	66	KawanCicil	PT Kawan Cicil Teknologi Utama
32	cicil	PT Cicil Solusi Mitra Teknologi	67	KlikCair	PT Klikcair Magga Jaya
33	360 KREDI	PT Inovasi Terdepan Nusantara	68	UATAS	PT Plus Ultra Abadi
34	Dhanapala	PT Semangat Gotong Royong	69	Asetku	PT Pintar Inovasi Digital
35	Kredinesia	PT Kreditku Teknologi Indonesia	70	Findaya	PT Mapan Global Reksa

*Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2023)*

## 1.2 Latar Belakang

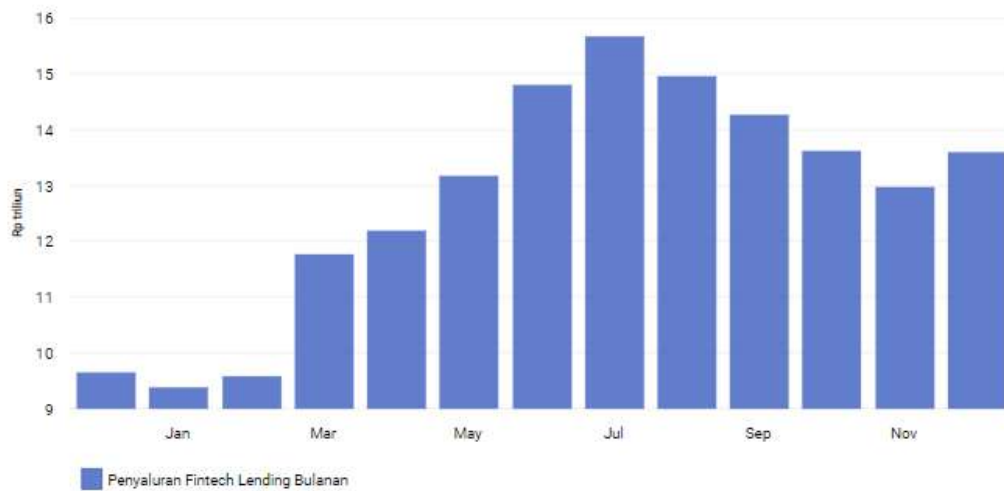
Digitalisasi merupakan tindakan mengubah informasi analog menjadi informasi digital (Rachinger et al., 2019). Gubernur Bank Indonesia (BI) Perry Warjiyo saat acara *Indonesia-Singapore Business Forum 2022*, di Singapura menyatakan bahwa Digitalisasi menjadi salah satu kunci masa depan ekonomi Indonesia (Jambi Insight, 2022). Digitalisasi berdampak besar pada industri jasa keuangan karena hampir seluruh produk keuangan saat ini didasarkan pada informasi (Maulana & Wiharno, 2022). Menko Airlangga (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia, 2021) menyatakan bahwa digitalisasi merupakan sarana untuk mempercepat transformasi menuju ekonomi baru dengan nilai tambah dan daya saing yang lebih tinggi. Perkembangan ekonomi digital di Indonesia juga dapat dilihat dari total investasi pada platform digital yakni sekitar 38,7%, jumlah terbesar di Asia Tenggara. Sektor strategis yang menjadi kekuatan baru ekonomi digital antara lain *Agritech*, *Fintech*, *Edutech*, dan *Healthtech*.

Transformasi layanan keuangan akibat perkembangan teknologi informasi tersebut menginspirasi munculnya istilah *financial technology* atau *fintech* (Puschmann, 2017). Istilah "*financial technology*" atau singkatan "*fintech*" mencerminkan perkembangan transformasi yang diinduksi dari Teknologi Informasi (Puschmann, 2017). perusahaan jasa keuangan tidak hanya mengotomatisasi proses bisnis yang ada, namun menawarkan kemungkinan untuk

menyediakan sepenuhnya produk, layanan, proses, dan model bisnis baru untuk industri jasa keuangan platform asuransi *peer-to-peer* yang telah berkembang sebagai model pelengkap bank dan perusahaan asuransi.

*Fintech* pada bidang pembiayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap berbagai sektor seperti pada sektor keuangan, sektor riil, dan sektor pasar modal (Oh & Rosenkranz, 2020). P2P Lending merupakan alternatif potensial sumber pembiayaan bagi masyarakat terutama untuk pembiayaan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Serlika Aprita, 2021).

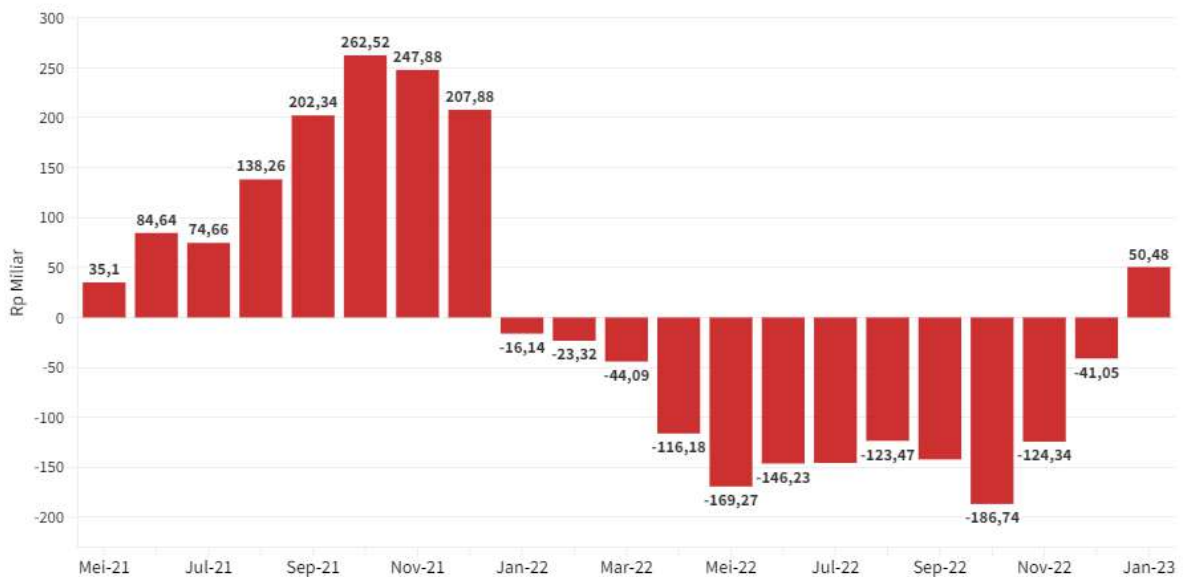
Selama pandemi Covid-19 banyak orang kehilangan pekerjaan, bisnis bangkrut, dan tidak sedikit orang harus mengambil pinjaman untuk bertahan hidup. Pemerintah menganjurkan masyarakat Indonesia untuk menjaga jarak sosial dan jarak fisik, yang menghasilkan aturan baru untuk melakukan aktivitas seperti bekerja dari rumah, sekolah dari rumah dan banyak aktivitas lainnya seperti belanja barang kebutuhan sehari-hari secara daring (Narulita & Zainal, 2022). Penurunan pendapatan, kehilangan pekerjaan dan kebutuhan hidup yang harus tetap dipenuhi, menyebabkan masyarakat akhirnya memutuskan untuk melakukan pinjaman online guna memenuhi kebutuhan sehari-harinya (Edu, 2021). Faktor yang mempengaruhi masyarakat memilih untuk menggunakan P2P Lending adalah proses yang cepat dan mudah, nominal peminjaman dimulai dari angka yang cukup rendah, dan adanya jaminan legalitas (KompasTV, 2022). oleh karena itu kinerja P2P Lending terus meningkat saat dilakukannya pembatasan mobilitas (Mardiansyah & Dewi, 2023). OJK mencatat pertumbuhan peminjam P2P lending pada akhir 2021 mencapai 29,69 juta peminjam, meningkat 68,15% jika dibandingkan pada akhir 2020 (Rahardyan, 2022). Fenomena tersebut berhasil mendongkrak penyaluran pendanaan P2P Lending yang produktif seperti pada gambar 1.2 (Cindy, 2022).



Gambar 2 Penyaluran pinjaman FinTech Lending 2021

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

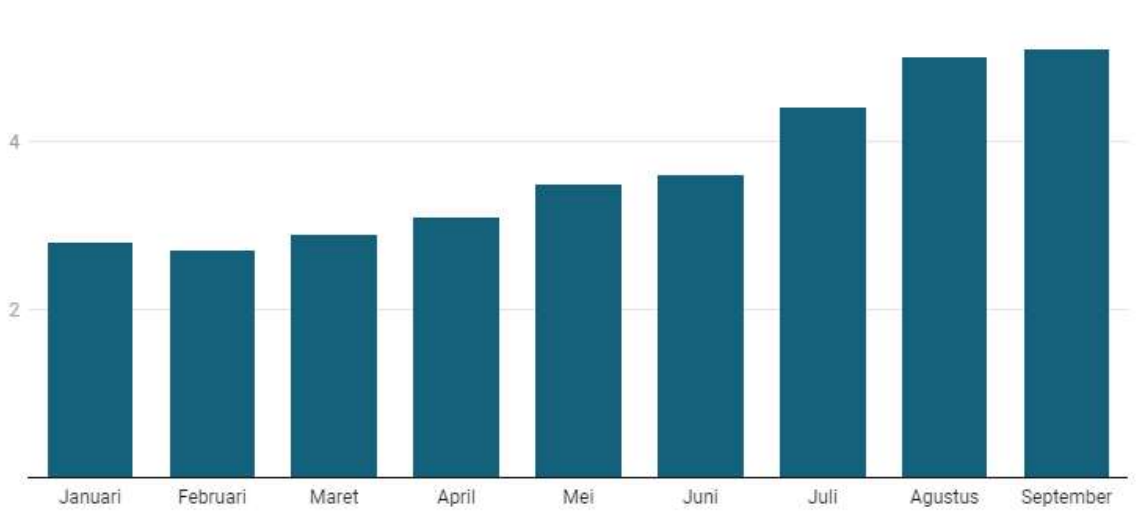
Produktivitas penyaluran pinjaman selaras dengan pertumbuhan laba industri *FinTech* P2P Lending sejak Mei sampai dengan Desember 2021, laba yang dicatatkan bersifat fluktuatif. Pada akhir tahun 2021 tercatat laba yang diperoleh Rp207,88 Miliar, kondisi tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3 Laba (Rugi) Bersih Industri Fintech P2P Lending di Indonesia Mei 2021 s.d Januari 2023

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2023)

Industri P2P Lending saat memasuki tahun 2022 mengalami kondisi yang berkebalikan dengan tahun sebelumnya, Sejak Januari telah mencatatkan kerugian yang bersifat fluktuatif, hingga Desember 2022 grafik tersebut masih berada pada angka negatif yang berarti sedang ada permasalahan yang cukup serius (dataIndonesia.id, 2023). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dikutip dari (Octaviano, 2022) (Indonesia.go.id, n.d.) (dailySocial, 2022) industri P2P Lending mengalami perlemahan kinerja yang disebabkan oleh tingginya beban operasional dan terjadinya kredit macet yang didominasi oleh perseorangan. Kredit macet terjadi karena peminjam tidak mampu mengembalikan pinjaman tepat waktu, Per September 2022, total kredit bermasalah *Fintech* P2P Lending mencapai Rp5,1 triliun atau lompat 125% secara tahunan (year on year/yoy). Jumlah itu terdiri atas Pinjaman Tidak Lancar senilai Rp3,6 triliun dan Pinjaman Macet senilai Rp1,5 triliun (CNBC Indonesia, 2022).



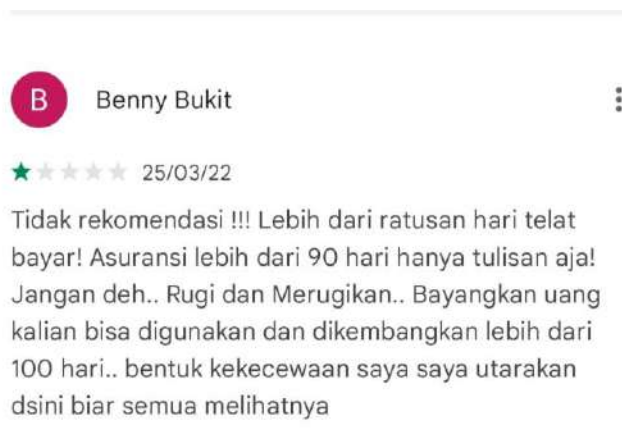
Gambar 4 Kenaikan kredit macet 2022

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2022)

Pada gambar 4 diketahui bahwa kenaikan kredit macet terus bertambah. Direktur Riset Center of Reform on Economics (CORE) Indonesia Piter Abdullah menyampaikan bahwa fenomena ini berdampak pada kinerja perbankan, penurunan kemampuan pendanaan dunia usaha, dan tentunya dapat merugikan perekonomian negara. Selain itu memberikan dampak yang merugikan kepada pemberi pinjaman, yaitu terjadinya keterlambatan pengembalian dana pinjaman. Pemberi pinjaman merasa kecewa yang menimbulkan persepsi negatif dengan cara menyuarakan pendapatnya melalui ulasan dan *rating* pada aplikasi P2P Lending di *Play Store* (dailySocial, 2022). Biasanya ulasan dan rating dijadikan referensi oleh calon pengguna, terjadi



proses pertukaran informasi yang dinamis antara pengguna, calon pengguna dan mantan pengguna aplikasi P2P Lending, peristiwa ini sesuai dengan definisi *Electronic Word of Mouth* (eWOM) (Ismagilova et al., 2020). Menurut Blanton dalam ulasan *online*, individu mencari nilai dan pengalaman yang sesuai dengan karakter dan keyakinan masing masing, ketika ulasan terdiri dari informasi yang memiliki nilai dan preferensi yang sama dengan pembaca, persepsi homofili meningkat.



Gambar 5 Contoh ulasan aplikasi P2P Lending

Sumber: Play Store (2022)

Gambar 1.4 merupakan contoh ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi P2P Lending. Pemberi pinjaman merasa kecewa dan memberikan *rating* bintang 1 dikarenakan pihak penyedia jasa telat membayarkan hasil investasi yang ditanamkan, keterlambatan lebih dari 90 hari atau tidak sesuai dengan yang dijanjikannya.

Berdasarkan fenomena tersebut penting untuk dilakukan analisis terhadap tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) berdasarkan skor sentimen aplikasi mobile P2P Lending di Indonesia. Penulis melakukan penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. IPA adalah teknik penelitian bisnis yang umum digunakan untuk memahami kepuasan pelanggan dan merumuskan strategi perbaikan untuk produk/jasa. IPA dapat dilakukan melalui tinjauan online, maka akan memudahkan pengambil keputusan atau manajer untuk memahami kepuasan pelanggan dan merumuskan strategi peningkatan produk / layanan dengan mempertimbangkan banyak pesaing dan periode waktu yang berbeda karena tinjauan online menyangkut banyak pesaing dan waktu yang berbeda. periode dapat dengan mudah dikumpulkan dari Internet (Bi et al., 2019). Menurut (Zehir,

Sehitoglu, Narcikara, & Zehir, 2016), metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menilai kepentingan berbagai atribut dan tingkat kinerja perusahaan (*perceived performance*) pada setiap masing-masing atribut.

Dalam menentukan atribut penelitian ini menggunakan metode clustering. Clustering merupakan salah satu metode analisis dalam *text mining* yang digunakan untuk mengelompokkan data teks ke dalam dua kelompok atau lebih sehingga data-data yang termasuk di dalam kelompok yang sama akan memiliki kemiripan karakteristik satu sama lain daripada kelompok yang berbeda (Akbar & Darmatasia, 2021). Clustering merupakan salah satu metode Unsupervised Learning yang bertujuan untuk melakukan pengelompokan data berdasarkan kemiripan atau jarak antar data. Clustering memiliki karakteristik dimana anggota dalam satu cluster memiliki kemiripan yang sama atau jarak yang sangat dekat, sementara anggota antar cluster memiliki kemiripan yang sangat berbeda atau jarak yang sangat jauh (DQLAB AI Powered Learning, 2021). Clustering memiliki kemampuan untuk mengelompokkan data berdasarkan atribut yang memiliki karakteristik yang sama, seperti mengklasterisasi kelompok pelanggan atau segmentasi (kebutuhan dan perilaku konsumsi) (Rahayu, 2022). Algoritma clustering yang digunakan adalah *Latent Dirichlet Allocation (LDA)*, LDA sensitive terhadap komposisi kata dimana ketika data yang digunakan mengandung banyak kata umum akan secara signifikan mengurangi tingkat presisi. LDA dapat mengelompokkan dokumen dengan topik tertentu namun tidak berlabel (Setijohatmo et al., 2020). Berdasarkan paparan di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan mengangkat judul, “Analisis Skor-Sentimen Aplikasi Mobile P2P Lending di Indonesia”.

### 1.3 Perumusan Masalah

Digitalisasi menjadi salah satu kunci masa depan ekonomi Indonesia, merupakan sarana untuk mempercepat transformasi menuju ekonomi baru dengan nilai tambah dan daya saing yang lebih tinggi. Transformasi layanan keuangan akibat perkembangan teknologi informasi tersebut menginspirasi munculnya istilah *financial technology* atau *fintech*.

*Fintech* di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang pesat dari tahun ke tahun, hingga pada tahun 2018 nilai transaksinya mencapai Rp202,77 Triliun. Fintech P2P Lending menjadi alternatif solusi akses keuangan bagi masyarakat. Dikala pandemi covid-19 P2P Lending mengalami pertumbuhan yang pesat, angka outstanding pembiayaan tumbuh mencapai double digit, yakni 71,09% secara tahunan menjadi Rp 51,12 triliun dengan kualitas

pembiayaan relatif bagus di 2,78%. Pada tahun 2021 P2P Lending sepanjang tahun selalu mencatatkan labanya, hal ini selaras dengan pertumbuhan peminjam yang signifikan dan terjadinya produktifitas yang baik akan penyaluran pinjaman. Namun pada tahun 2022 grafik laba menunjukkan hal yang berbeda, mengalami kerugian sepanjang tahun disebabkan adanya fenomena kredit macet yang melonjak 125% dari tahun sebelumnya. Fenomena kredit macet merugikan industri *fintech lending*, perbankan, perekonomian, dan merugikan pemberi pinjaman. Fenomena tersebut menciptakan persepsi konsumen atau eWOM yang pada penelitian ini disebut sebagai variabel *importance* dan pemberian rating atau variabel *performance* pada aplikasi mobile P2P Lending yang tersedia di etalase *Play Store*.

Bentuk penilaian tersebut dapat dijadikan data untuk melakukan evaluasi produk atau model bisnis aplikasi mobile P2P Lending di Indonesia. Oleh karena itu peneliti melakukan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*) berdasarkan skor sentiment menggunakan algoritma *Latent Dirichlet Allocation* (LDA) untuk mengklasifikasikan ulasan pelanggan.

Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mencegah fenomena serupa terulang di waktu yang akan datang. Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Apa saja atribut atau isu dalam penilaian pengguna aplikasi mobile P2P Lending di Indonesia?
2. Bagaimana *map* Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Aplikasi Mobile P2P Lending di Indonesia?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan deskripsi fenomena pada bagian perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut atau isu dalam *review* pengguna aplikasi mobile P2P Lending di Indonesia yang digunakan untuk melakukan mapping Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja.
2. Untuk mengetahui bagaimana *map* Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja aplikasi mobile P2P Lending di Indonesia.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua kategori yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan kepada akademisi dan perusahaan aplikasi Mobile P2P Lending

### 1.5.1 Manfaat Akademis

Hasil dari Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan baru dan acuan penelitian dimasa yang akan datang, dengan topik dan metode yang serupa.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Perusahaan P2P Lending berbasis mobile dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi metode evaluasi kinerja dan tingkat kepentingan platformnya.

## 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan-batasan yang bertujuan untuk memastikan hasil yang didapatkan nanti sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan dan tidak meluas ke masalah lain. Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, maka penelitian ini menggunakan sumber data sekunder yaitu data user generated content (UGC) dari Google Play Store.
2. Penelitian dilakukan terkait UGC yang berhubungan dengan objek yaitu aplikasi mobile P2P Lending yang tersedia di etalase Play Store..
3. Data UGC yang diambil adalah percakapan interaksi pengguna pada komentar dari ulasan aplikasi mobile P2P Lending.
4. Pengambilan data dilakukan sejak diluncurkannya aplikasi tersebut di etalase Google Play Store sampai tanggal 1 januari 2021 s.d 31 Desember 2022.

Pengambilan data dibatasi dengan ulasan dari Negara Indonesia dan berbahasa Indonesia.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### BAB I           Pendahuluan

Pada bab ini diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II**

### **Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian**

Pada bab ini diuraikan mengenai kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu sehingga dapat menemukan kesenjangan penelitian dan menentukan posisi penelitiannya. Dalam bab ini juga membahas proses pembentukan kerangka pemikiran dari penelitian ini.

## **BAB III**

### **Metodologi Penelitian**

Pada bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian, operasional variabel, tahapan penelitian, pengumpulan data beserta sumber data, validitas, serta teknik analisis data.

## **BAB IV**

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini diuraikan mengenai hasil penelitian. Data tersebut dianalisis dalam pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan usulan saran dalam aspek akademis dan praktis.