

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang terlampau pesat sudah mempengaruhi berbagai macam dimensi dari mulai aktivitas sampai profesi, keadaan ini dapat menimbulkan pergantian sistem pada lembaga ataupun industri dan tentunya akan mengubah cara kerja mereka. Efektivitas dan keefisienan dari teknologi informasi dapat menguntungkan lembaga dalam pengelolaan pekerjaan, mempercepat kinerja dan akhirnya mendapatkan suatu keuntungan berupa dari segi finansial sampai peningkatan kepuasan pengguna. Penggunaan teknologi dapat mempermudah manusia dalam beraktivitas atau kehidupan sehari-hari, seperti pertukaran data atau informasi antar individu yang jaraknya berjauhan agar tetap memperoleh suatu informasi atau pengetahuan secara cepat. Perkembangan perpustakaan sebagai suatu lembaga informasi yang berkembang dapat ditinjau dari koleksinya, informasi dan manuskrip yang terdapat pada perpustakaan konvensional hanya berisikan koleksi-koleksi dengan menggunakan katalog tercetak, setelah itu lahirlah perpustakaan *hybrid* atau perpustakaan hibrida yang menekankan penggabungan layanan dan koleksi dilakukan secara *mixed* dengan konvensional dan digital yaitu memiliki buku tercetak dengan katalog yang dapat diakses secara *online*. Dengan begitu, perubahan perpustakaan selanjutnya benar-benar terjadi serta dapat diwujudkan. Keadaan ini dibutuhkan agar dapat menyelaraskan seraya perkembangan teknologi informasi. Beraneka ragam penyesuaian mampu membentuk perpustakaan dapat menjadi berharga dan menyebarkan pengaruh positif terhadap masyarakat dalam kebutuhan akan informasi khususnya dalam kebermanfaatan perpustakaan.

Perkembangan masa kini yang terjadi pada perpustakaan yaitu adalah hadirnya perpustakaan digital sebagai inovasi perpustakaan yang mempunyai kelebihan pada kecepatan pengaksesan, hal ini dikarenakan perpustakaan digital memanfaatkan internet sebagai wadah penyimpanan data digital. Perkembangan teknologi informasi dapat menjadi kerawanan serta ancaman kedepannya untuk perpustakaan terutama saat melayankan bermacam layanan untuk pemustaka. Layanan pada perpustakaan konvensional tentu terdapat hambatan, khususnya

dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Dengan adanya perubahan perilaku pencarian informasi pemustaka, perpustakaan dituntut untuk terus melakukan pembaruan serta dapat mengimbangkan perkembangan ICT pada zaman sekarang.

Saat ini perkembangan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi lebih memprioritaskan pada perangkat *mobile* yang dapat berguna sebagai landasan dalam berkomunikasi untuk manusia, yaitu *smartphone*. Berdasarkan data dari *Newzoo* melaporkan bahwa pengguna *smartphone* pada tahun 2019, sekurang-kurangnya ada 3,2 miliar pemakai *smartphone*, bertambah 5,6% dari sebelumnya. Diprediksi pada tahun 2022 jumlah pemakai *smartphone* sampai 3,9 miliar *user*. Sementara itu di Indonesia atau 63,3% menggunakan *smartphone* pada 2019. Hal ini menyatakan bahwa Indonesia salah satu negara dengan pertumbuhan terbesar dalam hal jumlah penggunaan *smartphone*. Dalam data penggunaan *smartphone* yang bertambah terus-menerus, semakin banyak *developer* yang membuat aplikasi dalam berbagai sistem operasi, baik *android*, *ios*, dan *windows*. Selain itu umumnya aplikasi-aplikasi yang dapat ditemukan biasanya dalam berbagai *genre*, seperti *social media* dan *game*. Terlepas dari itu terdapat aplikasi dengan *genre* edukasi yang dapat menunjang kebutuhan akan informasi, yaitu aplikasi perpustakaan. Saat ini aplikasi perpustakaan sudah banyak ditemukan dalam berbagai sistem operasi seperti *android* atau *ios* dengan beberapa *developer* yang bekerja sama dengan lembaga-lembaga pemerintahan ataupun swasta.

Perkembangan perpustakaan dalam aplikasi *mobile* bisa disebut juga dengan istilah *m-libraries*. Ruang lingkup *m-libraries* mempunyai cakupan yang cukup luas, menurut Abarca Villoldo, Lloret Salom, Pons Chaigneau, Rubio Montero, & Vallés Navarro, (2012), ruang lingkup *m-libraries* mempunyai keterbatasan pada layar *smartphone*, sebagai berikut: (i) Akses ke katalog; (ii) Memperpanjang masa peminjaman dan melihat daftar antrian; (iii) Informasi umum seputar perpustakaan serta jam operasional layanan di perpustakaan; (iv) Layanan referensi secara maya (virtual); (v) Informasi mengenai *e-books*; (vi) Akses menuju akun media sosial dan blog perpustakaan; (vii) Buletin perpustakaan; (viii) Tautan *website* perpustakaan. Di Indonesia sudah banyak perpustakaan yang mengembangkan perpustakaan digital khususnya *m-libraries*. *Developer* lebih mengarah untuk mengembangkan *m-libraries* menggunakan sistem operasi

*android*, hal ini dikarenakan di Indonesia mayoritas pengguna *android* cenderung lebih banyak daripada pengguna *ios* maupun *windows*. Mayoritas perpustakaan yang sudah memiliki *m-libraries* ini adalah perpustakaan-perpustakaan lembaga pemerintah atau daerah dan perpustakaan perguruan tinggi. Beberapa perpustakaan yang telah mempunyai *m-libraries* sebagai penunjang layanan ialah Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan aplikasi iPusnas, Perpustakaan Kemdikbud dengan ePerpusdikbud, Universitas Semarang dengan Perpustakaan USM, Universitas Bunda Mulia dengan UBM *e-library*.

Dalam perkembangan *m-libraries* dapat meningkatkan pelayanan serta memudahkan perpustakaan dalam pemenuhan informasi pemustaka. Manfaat utama *m-libraries* adalah kemampuannya untuk menyediakan akses (layanan) jarak jauh 24 jam untuk permintaan tinggi atau materi terbatas untuk beberapa pemustaka secara bersamaan. Menurut Chang, (2013) *m-libraries* dapat memungkinkan pemustaka dalam mencari, menandai, membubuhi keterangan, menautkan, dan soroti isi dari buku, konferensi umum, dan berbagai koleksi lainnya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta merupakan satu di antara yang lain sebagai perpustakaan umum yang kini telah memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanannya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI berkolaborasi dengan aksaramaya telah menghasilkan sebuah inovasi dalam peningkatan layanan berbentuk aplikasi *mobile* perpustakaan digital atau *m-libraries*, yaitu iJakarta. Dengan lahirnya aplikasi iJakarta tentunya dapat menunjang layanan dalam pemenuhan informasi pemustaka dan menumbuhkan minat baca pemustaka. iJakarta dapat dibuka dalam bermacam-macam perangkat dapat melalui PC, laptop, *netbook* menggunakan situs pada web, menggunakan tablet (tab), dan menggunakan *smartphone* atau ponsel pintar berbasis *mobile*. Aplikasi iJakarta berbasis *android* telah diunduh oleh >100.000 pengguna pada laman *play store*. Menurut *gsmtrik.com* aplikasi iJakarta berbasis *android* mempunyai >3000 pengguna aktif setiap harinya. Tentunya dengan adanya aplikasi iJakarta, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta dapat mempertahankan eksistensi perpustakaan dan memberikan dampak positif bagi perpustakaan, pustakawan serta pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Dalam *massive*-nya penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android*, aplikasi ini

sudah mencapai sebuah keberhasilan yang dilihat dari banyaknya pengguna yang memanfaatkan aplikasi.

Dengan adanya aplikasi iJakarta berbasis *android* yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta sangat memudahkan pustakawan dan pemustaka. Untuk pustakawan, dengan adanya aplikasi iJakarta ini dapat dengan mudah mendapatkan minat atau subjek yang disukai oleh pemustaka yang dapat dilihat dari buku yang sering dipinjam, dapat dimanfaatkan sebagai suatu inovasi pelayanan di Perpustakaan umum daerah provinsi DKI Jakarta. Sedangkan untuk pemustaka, dengan adanya aplikasi iJakarta berbasis *android* dapat memudahkan akses dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang bisa dimanfaatkan dimana dan kapan saja. Peneliti memperoleh hal tersebut dengan berkunjung ke *developer* aplikasi iJakarta, yaitu aksaramaya pada Kamis, 9 September 2021. Aplikasi iJakarta berbasis *android* terbilang aplikasi yang cukup baik dengan memiliki *rating* 3,6/5 pada laman *google play store* per tanggal 10 September 2021. Tatkala peneliti melaksanakan PPL (Program Pengalaman Lapangan) di Sekolah Menengah Atas Negeri 6 Kota Depok, peneliti mengadakan wawancara singkat dengan siswa-siswa yang menggunakan aplikasi iJakarta berbasis *android*. Permasalahan yang dirasakan siswa-siswa sebagai pengguna aplikasi iJakarta berbasis *android* antara lain adalah dalam katalog buku sering terjadi proses *loading* yang lambat dalam proses pencarian koleksi dan proses peminjaman, sering terjadinya *error* dan data bibliografis buku tidak lengkap, sehingga hal ini dapat memperlambat proses temu balik informasi pengguna. Bahkan terdapat banyak pengguna yang menilai bahwa aplikasi iJakarta berbasis *android* ini bermasalah, peneliti mendapatkan banyak pengguna yang memberikan *rating* nilai (1), dapat dilihat pada laman *google play store rating* dengan nilai (1) cukup mendominasi dari skala 1-5, hal ini menandakan aplikasi iJakarta berbasis *android* terdapat masalah-masalah yang berdampak langsung terhadap pengguna, yang nantinya hasil akhir dari penilaian sebuah sistem informasi adalah kepuasan para penggunanya.

Kepuasan pengguna merupakan respon pengguna akan keberhasilan suatu sistem informasi setelah membandingkan antara hasil yang lebih memuaskan dibandingkan dengan harapannya. Terdapat beberapa metode yang digunakan oleh

beberapa peneliti untuk mengukur hasil kepuasan pengguna, salah satunya metode E-ServQual. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra. A, (2005) E-Servqual merupakan titik ukur suatu *website* menyediakan jasa yang efisien dan efektif. Berdasarkan definisi e-service quality dan kualitas pelayanan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa e-ServQual adalah cara dalam mengukur kepuasan pengguna dari sebuah *website*. Metode Electronic Service Quality (e-Servqual) yang mengukur kualitas layanan elektronik dengan membandingkan antara kenyataan (persepsi) dengan harapan (ekspektasi) atas tujuh dimensi, yaitu dimensi efisiensi (efficiency), keandalan (reliability), pemenuhan (fulfillment), privasi (privacy), daya tanggap (responsiveness), kompensasi (compensation), dan kontak (contact) (Tjiptono, 2017).

Suatu *m-libraries* dapat dikatakan berhasil jika kebermanfaatan sistem informasi keputastakaannya dapat berdampak positif bagi penggunanya dan memberikan kepuasan bagi penggunanya. Peneliti melakukan sebuah studi pendahuluan bahwa aplikasi iJakarta berbasis *android* dapat dikatakan berhasil karena memiliki total pengunduh 221875 pengguna per-tanggal 14 September 2021 pada *Google Play Store*. Namun demikian, dalam keberlangsungan aplikasi iJakarta berbasis *android* ini belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh sejumlah pengguna, diantaranya seperti sering terjadinya *error* pada data bibliografis buku, terlebih lagi terdapat pengguna sering mengalami masalah saat proses peminjaman buku. Tentunya hal ini dapat berdampak buruk kepada pengguna dalam temu balik informasi yang nantinya akan mempengaruhi pengguna dalam kepuasan akan aplikasi tersebut. Hal ini dapat dijadikan catatan penting dan bahan evaluasi bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan DKI Jakarta sebagai lembaga yang memiliki aplikasi dan Aksaramaya sebagai *developer* aplikasi iJakarta berbasis *android*, seharusnya dengan adanya aplikasi iJakarta berbasis *android* ini dapat memudahkan pekerjaan pustakawan dan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Maka dari itu perlu diadakan suatu penelitian sebagai pedoman dalam pengembangan suatu sistem. Tujuan dilakukannya penelitian ini agar menjadi tolok ukur aplikasi iJakarta berbasis *android* ini untuk menghasilkan strategi dan cara-cara yang tepat bagaimana mengoptimalkan sistem informasi perpustakaan serta

pencapaian tujuan organisasi utamanya dalam aspek pelayanan dan kegiatan untuk pilar pembangunan. Sebaliknya, jika tidak dilakukannya penelitian, nantinya tidak dapat terlihat sisi mana program yang efektif dan pada sisi mana yang tidak efektif. Hal ini dapat dilakukan dengan mengevaluasi sistem informasi menggunakan model *EUCS*. Menurut Hildreth, (1985) *EUCS* juga dapat dijadikan alat dalam pengukuran kepuasan pengguna aplikasi *mobile*. *End User Computing Satisfaction model* ini dicetuskan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 dimana keduanya berfokus pada kepuasan pengguna akhir kepada dimensi teknologi. Penelitian kepuasan dapat ditinjau dari 5 sudut pandang, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Penelitian penggunaan *m-libraries* sudah pernah dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muslih Fathurrahman yang berjudul “Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Perpustakaan Digital iJogja”. Dijelaskan bahwa tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat penerimaan aplikasi iJogja dari *user* yang menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Peneliti menggunakan sejumlah teknik analisis data, yaitu menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan contoh pemodelan *Partial Least Square* (PLS). Peneliti mendapatkan hasil yang menunjukkan hasil tingkat penerimaan pemakai dalam aplikasi iJogja ada dalam kategori cukup bagus. Hal tersebut ditinjau bersumber pada 8 asumsi yang digunakan pada penelitian ini menghasilkan 7 (tujuh) asumsi diterima dan 1 saja asumsi yang ditolak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yana Iqbal Maulana yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Nasional (iPusnas) dengan kerangka PIECES”. Untuk mempermudah evaluasi, peneliti menggunakan model analisis kerangka PIECES yang mempunyai 6 komponen, yakni *performance*, *economy*, *control* dan *security information and data*, dan *efficiency* dan *service*. Peneliti menemukan hasil yang menunjukkan bahwa dengan melakukan sebuah analisis menggunakan kerangka PIECES didapatkannya nilai tingkat kepuasan yang bersumber dari tiap-tiap komponen, yakni komponen *performance* menghasilkan skor 4,09, komponen *information and data* menghasilkan skor 4,18, komponen *economics* menghasilkan skor 4,18, komponen

*control and security* menghasilkan skor 4,11, komponen *efficiency* menghasilkan skor 4,17, dan komponen *service* menghasilkan skor 4,13.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khairuddin Nento yang berjudul “Evaluasi Aplikasi iJakarta Menggunakan Teori *Golden Rules of User Interface Design Theo Mandel*” Hal yang dijadikan fokus peneliti di sini adalah *design interface* yang dimiliki oleh Aplikasi iJakarta berbasis *android* versi 1.8.5, hal ini bertujuan apakah *user interface* iJakarta memiliki kekurangan dan kelebihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi iJakarta memiliki *user interface* yang baik dan sudah sesuai dengan *Golden Rules of User Interface* oleh *Theo Mandel* dengan beberapa komponen sebagai berikut: (i) Untuk penempatan pengguna sebagai kontrol, aplikasi iJakarta telah memenuhi aturan pertama “*Golden Rules of User Interface Design*”. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi iJakarta dengan mudahnya digunakan oleh pengguna, sehingga pengguna dapat dengan bebas dalam pengaksesan aplikasi; (ii) Dalam mempermudah pengguna dalam mengingat, aplikasi iJakarta telah memenuhi aturan yang kedua “*Golden Rules of User Interface Design*”. Aplikasi iJakarta tersusun rapi dan tidak berlebihan dalam *menu* serta fitur-fitur yang ditampilkan pada *user interface* sehingga dalam memanfaatkan aplikasi, pengguna dapat lebih mudah mengingat; (iii) Dalam konsistensi *user interface* iJakarta telah menyanggupi aturan ketiga “*Golden Rules of User Interface Design*”. Hal ini bisa ditinjau dari kestabilan *user interface* yang baik sesuai dengan koleksi tercetak atau *e-book* sudah memiliki fitur detil buku dan *cover* berbentuk gambar, perpaduan warna yang memukau, dan berhubungan dengan aplikasi yang sederhana, serta memakai tampilan ilustratif yang tidak rumit.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santika Rachma Julianti & Lydia Christiani (2019) yang berjudul “*Usability* aplikasi iJakarta pada Pengguna E-Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI JAKARTA”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mencari berapa jumlah persentase dari nilai *usability* aplikasi iJakarta terhadap pengguna ePustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini berjenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti memakai sampel yang berjumlah 197 responden dengan menggunakan metode *disproportionate stratified random sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *effectiveness* dan *efficiency* memiliki

hasil 46,5%, pada dimensi *satisfaction* memperoleh skor tertinggi yaitu 50,8%, kemudian dimensi *learnability* memperoleh skor 54,5%. Hal ini menandakan bahwa aplikasi iJakarta mempunyai nilai *usability* bagi pengguna e-Pustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI JAKARTA.

Hal yang dirasakan oleh peneliti sebagai pengguna aplikasi iJakarta berbasis *android* masih terdapat masalah atau kendala yang terdapat pada aplikasi, lalu peneliti melakukan studi pendahuluan dengan mewawancarai beberapa pengguna yang merasakan masalah yang sama. Hal ini tentu menjadi sebuah catatan penting bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta dalam memperbaiki aplikasi iJakarta berbasis *android* lebih baik lagi. Dengan dilakukannya sebuah evaluasi, nantinya dapat terlihat sisi mana program yang efektif dan pada sisi mana yang tidak efektif. Terlebih lagi belum adanya penelitian mengenai evaluasi aplikasi iJakarta berbasis *android*, evaluasi aplikasi iJakarta berbasis *android* dapat dilakukan dengan menggunakan model *EUCS*. Dengan menggunakan model *EUCS* nantinya dapat menjadi sebuah barometer bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta dan Aksaramaya sebagai *developer* dalam keberhasilan aplikasi iJakarta berbasis *android* dilihat dari kelima variabel, yang nantinya mendapatkan hasil akhir berupa kepuasan pengguna aplikasi iJakarta berbasis *android*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan, peneliti mencoba untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* yang dilihat dari kelima variabel *EUCS* terhadap kepuasan pengguna dengan mengangkat judul “PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI iJakarta BERBASIS ANDROID DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bersumber pada latar belakang di atas, bahwa dasar permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.2.1 Rumusan Masalah Umum**

Rumusan masalah umum pada penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap kepuasan pengguna?”



### 1.2.2 Rumusan Masalah Khusus

Berdasarkan dari rumusan masalah umum yang telah dicantumkan, lalu dirumuskan masalah khusus, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android*?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi iJakarta berbasis *android*?
- 3) Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap tingkat kepuasan pengguna?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini bersumber pada latar belakang, dan berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan, antara lain:

#### 1.3.1 Tujuan Secara Umum

Tujuan umum dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap kepuasan pengguna.

#### 1.3.2 Tujuan Secara Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

- 1) Mengetahui penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android*.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi iJakarta berbasis *android*.
- 3) Mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap tingkat kepuasan pengguna.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ditinjau secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi iJakarta berbasis *android* terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dari penelitian ini dapat dijadikan tolok ukur serta bahan evaluasi untuk perbaikan aplikasi iJakarta berbasis *android* kedepannya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk perpustakaan, pustakawan, *developer*, dan instansi yang terkait dalam perkembangan aplikasi iJakarta

kedepannya agar dapat menyajikan informasi yang dapat diterima dan dengan mudah dipahami oleh pemustaka. Khususnya:

- 1) Bagi Kepala Perpustakaan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu perundingan dan nantinya akan menghasilkan keputusan dalam mengevaluasi aplikasi.
- 2) Bagi Pustakawan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memudahkan dalam hal mengelola aplikasi lebih baik lagi.
- 3) Bagi Pengembang Aplikasi hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam memperbaiki aplikasi.
- 4) Bagi Peneliti Selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah inspirasi dan juga acuan dalam melakukan penelitian mengenai evaluasi *mobile library*.

### **1.5 Struktur Organisasi Penelitian**

Pada penulisan skripsi ini struktur organisasinya memiliki lima bab yang berurut dengan disusun secara sistematis. Adapun struktur organisasi skripsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I pendahuluan, pembahasannya pada bab ini akan memaparkan latar belakang penelitian, rumusan masalah dari penelitian, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, dan juga sistematika penulisan atau struktur organisasi penelitian. BAB ini dijadikan pedoman bagi penelitian dan sebagai bahan referensi pada pengembangan kajian teori yang sudah dituliskan pada BAB II. BAB ini juga bersangkutan dengan BAB III yang dijadikan panduan dalam menentukan metode dan desain penelitian yang hendak diterapkan, memberi gambaran hasil penelitian yang terdapat pada BAB IV.

BAB II kajian pustaka, berisi perihal kajian-kajian teori yang dapat mendukung beberapa pembahasan yang terdapat pada penelitian, nantinya permasalahan yang akan diteliti dapat berhubungan dengan beberapa penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir dari penelitian yang akan dilaksanakan. Pada BAB pada poin-poin ini dijadikan acuan dalam pengolahan data, yang nantinya dapat

menampilkan jawaban yang menjadi penyelesaian masalah yang akan ditulis pada BAB IV.

BAB III metode penelitian, pada bab ini peneliti memaparkan sistematika metode penelitian yaitu dimulai dari desain penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel dari penelitian, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan cara dalam menganalisis data. Pada butir-butir BAB ini berisi penjelasan tentang teknik pelaksanaan penelitian, mengolah dan menganalisis data dan nantinya akan terbentuknya hasil dari penelitian yang ditampilkan pada BAB IV.

BAB IV hasil dan pembahasan, pada bab berisi mengenai pemaparan temuan penelitian atas hasil pengolahan serta analisis dari data. Lalu temuan pada bab ini akan menjawab pertanyaan dari perumusan masalah yang telah disampaikan. Hasil penelitian tersebut berlandaskan pada BAB II dan merupakan penyelesaian masalah yang telah dirumuskan pada BAB I.

BAB V simpulan, implikasi, dan rekomendasi, yaitu dengan membahas hasil penafsiran dan pemaknaan dari peneliti berdasarkan hasil yang diperoleh dan mengajukan poin-poin yang berguna dalam penelitian ini. Implikasi dan rekomendasi dapat disampaikan kepada peneliti yang berkeinginan untuk dilakukannya sebuah penelitian lanjutan. Pada BAB ini termuat penyampaian saran dari penelitian yang berkaitan dengan kekurangan atas dasar temuan dan hasil penelitian pada BAB IV. BAB ini menjelaskan manfaat dan poin-poin penting yang dapat diterapkan pada bidang yang sesuai.