BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan bernegara yang diorganisasi dalam bentuk republik, yang mengisyaratkan adanya amanat "agar kesejahteraan untuk ramai diwujudkan", negara berkewajiban melayani setiap warga negara demi terpenuhinya kebutuhan yang dirasakan warga. Pelayanan publik harus selalu dilakukan pemerintah dalam kedudukannya sebagai kekuasaan negara, sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara. Kata publik yang selama ini dipersepsikan sebagai negara atau pemerintah, bergeser kepada makna yang lebih luas yaitu masyarakat.[1] Masyarakat bukan lagi sebagai obyek sasaran dari administrasi Negara saja, tetapi bahkan juga sebagai pelaku kegiatan administrasi lainnya yaitu salah satu contohnya pada program Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang sasaran publiknya termasuk masyarakat diseluruh Indonesia dan pembentuk program Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan ini yaitu pemerintah dengan tujuan untuk menyejahterakan kesehatan masyarakat Indonesia dengan memberikan jaminan sosial kesehatan.

[1] Dyah Hariani, 2008, "Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik", *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, (online), vol. 5, no.2, diakses pada Mei 2008 dari http://eprints.undip.ac.id/4961/1/Artikel_Dyah_Hariani.pdf hal 239

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus dipandang sebagai hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas. Dalam hubungan ini, demi terjaminnya pelaksanaan pelayanan publik seperti yang dianjurkan pemerintah untuk mengikuti program Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang mana program ini terbentuk demi kesejahteraan publik atau masyarakat maka sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan dilain pihak juga untuk memberikan perlindungan hak kepada setiap warga negara dari kemungkinan penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik maka diperlukanlah pengaturan pengelolaan pengaduan perselisihan, atau pengaturan keluhan (manajemen komplain) untuk mengetahui seberapa besar kepuasan peserta berpengaruh.

Menurut Ciptono dalam penelitian Artanti mengatakan bahwa komplain berdampak strategis terhadap perusahaan.[2] Senada dengan pendapat yang lain, Wahjono mengatakan bahwa manajemen komplain yang efektif memiliki arti strategis bagi perusahaan dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan konsumen atau pelanggan.[3] Tjiptono dalam Wahjono mengatakan bahwa penilaian atas suatu manajemen komplain yang efektif didasarkan pada karekteristik-karakteristik utama yaitu:[4] *commitment* (komitmen), *fairness* (adil), *visible* (jelas), *responsiveness*

---

[2] Yessy Artanti dan Lestari Ningsih, 2010, "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap loyalitas Nasabah PT. BANK Muamalat Indonesia, TBK. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, (online), Vol. 14, no. 2, diakses pada Desember 2010 dari http google.co.id

[3] Sentot Imam Wahjono. 2010, *ManajemenPemasaran Bank*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal 191

[4] Sentot Imam Wahjono, *ManajemenPemasaran Bank*, hal 190

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(kecepatan) dan *simple* (kesederhanaan). Hal ini diperkuat dengan pendapat dari Schnaars dalam Tjiptono, bahwa penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk atau jasa perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi 'pelanggan abadi').[5] Kotler, et al dalam Tjiptono juga berpendapat bahwa setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan *(customer – oriented)* perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka.[6] Dari penjelasan tersebut sangatlah jelas bahwa manajemen komplain berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Dengan berkaitannya hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta serta untuk mengetahui apakah didalam organisasi tersebut cara pelaksanaanya sesuai dengan teori. Jika didalam suatu organisasi tersebut antara pelaksaan dan teori yang peneliti pelajari tidak sesuai maka saran peniliti yaitu ada tindak lanjut tersendiri yang seharusnya dilakukan oleh organisasi dalam hal segi pelayanan agar kepuasan peserta itu selalu tetap loyal.

Menurut Ciptono[7] yang mengutip dari Mudie & Cottam mengatakan bahwa umumnya jumlah pelanggan yang tidak puas pada sebuah jasa dan menyampaikan keluhannya tidaklah sebanyak pada kasus ketidakpuasan terhadap barang. Sehingga komplain dari pelanggan yang tidak puas akan

[5] Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta, hal. 137
[6] Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran Edisi III*, Andi, Yogyakarta, hal. 34.
[7] Fandi Tjiptono, Gregorius Chandra, dan Adriana Dadi. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Andi, Yogyakarta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan tersebut merasa puas, maka pelanggan tersebut akan menggunakan jasa yang ditawarkan kembali, sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas maka pelanggan cenderung akan melakukan komplain dan tidak akan menggunakan jasa ditawarkan kembali.

Perusahaan asuransi kesehatan pada tahun ini juga mengalami peningkatan. Semakin ramainya asuransi kesehatan di Indonesia, maka persaingan antar asuransi kesehatan atau jaminan kesehatan semakin ketat. Kotler dalam penelitian Aryani mengatakan bahwa semakin tingginya tingkat persaingan, akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk.[8] Kemampuan sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan tidak hanya terletak pada produk yang mereka tawarkan, karena kadang kala konsumen juga memilih perusahaan yang sudah mereka anggap mampu untuk memberikan respon yang cepat, menekankan keramah tamahan, dapat dipercaya, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hasan dalam penelitian Artanti berpendapat bahwa di saat persaingan semakin ketat, produsen berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menawarkan berbagai jenis produknya, dampaknya konsumen memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar, yang mendorong setiap perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan

[8] Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, (online), volume 17, no. 2, diakses pada Agustus 2010 dari http://www.google.co.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

utamanya.[9] Konsumen juga mengharapkan perusahaan mampu memberikan respon cara penyelesaian pengaduan dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan barang atau jasa yang dikonsumsi. Jadi konsumen tidak hanya memilih perusahaan yang memberikan pelayanan sebelum pembelian tetapi pelayanan sesudah pembelian agar pelanggan merasakan kepuasan.

Menurut para akademisi dalam penelitian Aryani, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan.[10] Lupiyoadi dan Hamdani dalam penelitian Aryani mengatakan bahwa Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Menurut hasil riset Wharton Business School, upaya perbaikan ini akan menjadikan konsumen makin loyal kepada perusahaan.[11]

BPJS Kesehatan merupakan salah satu organisasi "badan hukum publik yang langsung bertanggung jawab kepada presiden untuk mengelola jaminan

---

[9] Yessy Artanti dan Lestari Ningsih, 2010, *"Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap loyalitas Nasabah PT. BANK Muamalat Indonesia, TBK. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara,* hal. 66

[10] Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010, *"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan"*, hal.114-15

[11] Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010, *"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan"* hal. 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesehatan seluruh rakyat Indonesia".[12] Sehingga organisasi tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang tidak mudah. Fenomena yang sering dijumpai yaitu sejak tanggal 1 Januari 2014 lalu BPJS Kesehatan telah beroperasi dan menjalankan amanah undang-undang yang mengatur BPJS Kesehatan. Meski sudah beroperasi dan menjalankan amanah undang-undang yang mengatur BPJS kesehatan, tetapi masih banyak keluhan yang datang dari masyarakat dan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, seperti contohnya permasalahan keluhan dari segi pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan dan pelayanan pembayaran iuran yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk menangani berbagai keluhan dan pengaduan tersebut, pihak BPJS Kesehatan telah melakukan beberapa upaya, di antaranya adalah membentuk unit Penanganan Pengaduan di setiap Kantor BPJS Kesehatan yaitu seperti di Kantor BPJS Kesehatan Divisi Regional VII yang berada di JL. Raya Jemursari no. 234 Surabaya, yang mana jasa pelayanan ini memberikan informasi langsung atau sosialisasi kepada peserta (instansi, organisasi peserta), melakukan kegiatan forum kemitraan yang melibatkan manajemen rumah sakit, Dinas Kesehatan, organisasi peserta dan Pemerintah Daerah (Pemda), meningkatkan pemanfaatan aplikasi Suara Pelanggan yang berfungsi sebagai alat monitoring layanan *frontliner* di Kantor Cabang dan BPJS *Center*, melakukan pertemuan kelompok dengan manajemen rumah sakit untuk membahas keluhan atau masukan dari peserta atau organisasi peserta, serta memberikan umpan balik ke unit terkait untuk membahas keluhan yang

[12] Presiden RI. 2011. *UU RI No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Hal 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diterima. Sebagai organisasi yang berhubungan dalam pelayanan bersifat jasa kesehatan, dalam konteks ini adalah pelayanan jasa kesehatan, selalu tidak lepas dari masalah penanganan komplain, hal ini tidak dapat dengan mudah dihindari karena lingkup pelayanan kesehatan begitu kompleks. Akibat adanya ketidak puasan terhadap pelayanan, *customer komplaint* adalah hal yang wajar. Penanganan komplain yang efektif akan membuat masyarakat merasa diperhatikan. Karena apabila komplain ditanggapi oleh pihak organisasi atau dalam hal ini di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII, maka jalan keluar akan timbul dan masyarakat akan merasa puas sehingga harapan mereka untuk masa yang akan datang tidak akan terjadi lagi masalah serupa dan akan dapat meningkatkan loyalitas *customer* terhadap instansi tersebut. Apabila komplain tersebut tidak ditanggapi dengan benar, maka hal tersebut menjadi batu sadungan bagi pihak Kantor BPJS Kesehatan Divisi Regional VII. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti penelitian ini dengan judul Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang melatar belakangi masalah di atas, maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu:

1. Adakah pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peseta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Adakah pengaruh *commitment, fairness, visible, responsiveness,* dan *simple* terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII?
3. Seberapa besar pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh *commitment* (komitmen), *fairness* (adil), *visible* (jelas), *responsiveness* (kecepatan) dan *simple* (kesederhanaan) terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritik
   a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan topik manajemen komplain dan kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan proposal ini menjadi acuan untuk penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

a. Memberikan informasi kepada seluruh staff lembaga non profit ini tentang wacana manajemen komplain sekaligus menerima bekal aplikatif untuk memperbaiki sistem manajemen komplain dalam memberikan kepuasan peserta.

b. Menambah wawasan bagi para praktisi manajemen pada umumnya, bahwa manajemen komplain bisa berpengaruh terhadap kepuasan peserta.

c. Sebagai bahan masukan kepada manajer umum, kepada staff sistem penanganan pengaduan, dan SDM di BPJS Kesehatan Divisi Regional VII untuk lebih memperhatikan manajemen komplain agar peserta merasa puas atas pelayanannya.

d. Sebagai bahan masukan kepada semua praktisi manajemen sektor publik bahwa keberhasilan organisasi akan mudah dicapai bila didukung oleh keberhasilan dalam penanganan sistem manajemen komplain untuk memberikan kepuasan peserta atas pelayanannya.

e. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Proses dan hasil penelitian ini bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mengetahui apakah ada pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.

E. Definisi Operasional

1. Manajemen Komplain

Dalam penelitian ini, yang termasuk dimensi manajemen *komplaint* yaitu antara lain, menurut Tjiptono (dalam Mia):[13]

a. Commitment (komit/janji)

Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.[14]

b. Fairness (adil)

Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan peserta.[15] Sebuah proses penanganan keluhan harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak organisasi atau instansi dan pihak konsumen.

---

[13] Mia Eka Wati, 2008. *"Kepuasan Bank-bank Anggota ATM Bersama atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronis"*, Skripsi, FISIP Universitas Indonesia, hal 19

[14] Sentot Imam Wahjono, *ManajemenPemasaran Bank*, hal 190.

[15] Sentot Imam Wahjono, *ManajemenPemasaran Bank*, hal 190

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Visible* (jelas)

Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada peserta dan karyawan tentang cara penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.[16]

d. *Responsiveness* (kecepatan)

Setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada peserta. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada peserta yang bersangkutan.[17]

e. *Simple* (kesederhanaan)

Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan.[18] Adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan organisasi atau instansi kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Tabel 1.1

Definisi Operasional Manajemen Komplain

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Manajemen komplain	*Commitmen* (komit/janji)	1. Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan

[16] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190
[17] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190
[18] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.[19]
	Fairnes (adil)	1. Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membeda-bedakan peserta.[20]
	Visible (jelas)	1. Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada peserta dan karyawan tentang cara penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.[21]
	Responsiveness (kecepatan)	1. Setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada peserta. Selain itu, setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa

[19] Sentot Imam Wahjono, *ManajemenPemasaran Bank*, hal 190.
[20] Sentot Imam Wahjono, *ManajemenPemasaran Bank*, hal 190
[21] Sentot Imam Wahjono. *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		dikomunikasikan kepada peserta yang bersangkutan.[22].
	Simple (kesederhanaan)	1. Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami pelanggan.[23]

2. Kepuasan Pelanggan (peserta)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dalam Tjiptono).[24]

Indikator pengukurannya, yaitu menurut Aryotejo dalam penelitian Anggoro:[25]

1. Secara keseluruhan puas dengan pelayanan penanganan keluhan yang dilakukan BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.
2. Rasa senang terhadap pelayanan penanganan keluhan yang diberikan BPJS Kesehatan Divisi Regional VII.
3. Peserta sadar bahwa pilihan terhadap BPJS Kesehatan Divisi Regional VII sudah tepat.

[22] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190
[23] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, hal 190
[24] Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi III*, Andi, hal. 24
[25] Anggoro Danang Setyanto, 2010, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Di Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang)"*, Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, hal 40

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan bab demi bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional serta sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORITIK

Berisi tentang penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori (perspektif islam), paradigma penelitian, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang Pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan Teknik sampling, variabel dan indikator penelitian, tahap-tahap penelitian, Teknik pengumpulan data, teknik validasi instrumen penelitian, serta teknik analisa data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian atau analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang membahas tentang kesimpulan, saran rekomendasi serta keterbatasan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id