

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia saat ini mulai memasuki era Society 5.0, dengan karakteristik technology based penggunaan robot drone, komputer, artificial intelligence, big data, dan human centered (aktifitas manusia yang memanfaatkan kecanggihan teknologi) (Kou, 2019). Era Society 5.0 juga akan dipakai dalam sistem pembayaran untuk menciptakan era cashless society 5.0. Metode pembayaran dengan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), dan aplikasi berbasis gadget (dompet digital) merupakan improvisasi menuju sistem pembayaran era cashless society 5.0 (Kouman & Topol, 2021).

Berdasarkan data survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) untuk tahun 2021 hingga kuartal kedua 2022 diperoleh data 95,4% responden menggunakan smartphone untuk berselancar internet. Berdasarkan data yang dihimpun dari Bank Indonesia pada bulan Maret tahun 2022, mencatat sebanyak 40 lebih perusahaan telah menerbitkan uang elektronik berbasis server. Hal ini menjadi salah satu alasan bahwa aplikasi pembayaran digital melalui smartphone di kalangan pelanggan lebih dominan dan para pedagang telah menyediakan banyak QR Code yang dapat digunakan untuk sistem pembayaran berbasis server. Dahulunya setiap aplikasi pembayaran hanya dapat melakukan pembayaran pada merchant yang memiliki akun dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang sama karena QR code yang digunakan tidak terstandarisasi. Kemudian pada tanggal 17 Agustus 2019 Bank Indonesia meluncurkan QR Code berstandar Indonesia yakni Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) (Susanti & Reza, 2022).

Sejak Bank Indonesia secara serentak resmi mengimplementasikan QRIS pada tanggal 1 Januari 2020 hingga per 30 Desember 2020, Bank Indonesia sudah

mencatat penggunaan QRIS pada 5,8 juta merchant alias naik 88% dari 22 Maret 2020 yang hanya mencatat penggunaan QRIS sebanyak 3,1 juta merchant. Sebagian besar dari merchant tersebut adalah UMKM (Sriekaningsih, 2020).

QRIS di Indonesia merupakan inovasi gagasan produk baru, sebagai produk baru maka dibutuhkan pendapat masyarakat terutama pelaku usaha sebagai user mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan QRIS sebagai sistem pembayaran dalam transaksi jual beli pada usahanya (Sriekaningsih, 2020). Sebagian user berpendapat bahwa menggunakan layanan QRIS akan menambah rumit dan tidak memberi manfaat yang berarti (Hutagalung et al., 2021). Selanjutnya Hutagalung et al. (2021) menjelaskan, sebagian user yang mementingkan efisiensi dan efektivitas cenderung berpendapat bahwa penggunaan QRIS akan memberikan kemudahan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan mereka. Kemudahan dan kegunaan yang ditawarkan produk QRIS berdampak pada peningkatan *user*-nya. Ketika suatu produk keuangan memiliki kemudahan dan kegunaan yang sangat membantu untuk transaksi perekonomian khususnya dalam sistem pembayaran, maka masyarakat memutuskan untuk menggunakan produk tersebut.

QRIS dalam penerapannya masih terdapat berbagai kendala salah satunya yaitu tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia yang masih rendah, terutama pemahaman masyarakat mengenai keuangan digital masih kurang dan belum merata. Berdasarkan data yang dihimpun dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) indeks literasi keuangan dari tahun 2013-2019 selama kurun waktu 6 tahun hanya naik sebesar 16,18%. Meskipun menurut data Bank Indonesia pengguna QRIS meningkat pesat, namun ternyata masih banyak merchant atau toko yang belum paham dan bahkan tidak mengetahui mengenai QRIS (Sriekaningsih, 2020). Otoritas Jasa Keuangan juga telah melakukan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) pada tahun 2019, didapatkan hasil pada tingkat inklusi keuangan mencapai angka 76,19%. Angka tersebut melebihi target yang ditetapkan pemerintah sebesar 75%. Otoritas Jasa Keuangan juga menyatakan bahwa angka

tersebut menunjukkan peningkatan cukup signifikan dari survei sebelumnya yang dilakukan pada tahun 2013 dan 2016. Pada tahun 2013 mencapai angka 59,74% dan 2016 mencapai angka 67,8% (OJK, 2021).

Penelitian Tsang et al (2017) menguji variabel inklusi keuangan pada penggunaan *e-money* di Australia. Hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa inklusi keuangan yang tinggi di suatu negara dapat menurunkan tingkat kemiskinan. Selanjutnya penelitian Lubis et al. (2019) menguji inklusi finansial dan literasi keuangan pada masyarakat Sumatera Utara dalam penggunaan teknologi keuangan (*financial technology*), hasilnya menunjukkan terdapat pengaruh literasi finansial dan inklusi keuangan dalam penggunaan teknologi keuangan pada masyarakat. Inklusi keuangan diketahui juga dapat meningkatkan keinginan masyarakat dalam penggunaan *e-money* (Bernal, 2017). Penelitian yang telah ada berfokus pada *financial technology* maupun *e-money*, penelitian ini ingin mendalami fokus variabel inklusi keuangan dan literasi keuangan yang diterapkan pada produk baru Bank Indonesia yaitu QRIS.

Inklusi keuangan merupakan salah satu proses terjaminnya kemudahan akses dan ketersediaan sistem keuangan formal oleh seluruh sektor pelaku ekonomi (Rosengard & Prasetyantoko, 2011). Inklusi keuangan juga menyediakan jasa keuangan seperti tabungan, asuransi, kredit dan pembayaran pada tingkat harga yang mampu dibayar oleh pelaku usaha, terutama pada pelaku usaha berpendapatan rendah. Indeks inklusi keuangan di Indonesia di 2021 mencapai 83,6%, meningkat dari angka indeks 2020 sebesar 81,4%. Besaran ini masih terhitung rendah bila dibandingkan dengan negara lain di ASEAN seperti Singapura dengan indeks inklusi keuangan sebesar 98%, Thailand mencapai 95%, dan Malaysia dengan indeks sebesar 88% (Mulasiwi & Julialevi, 2020).

Inklusi keuangan, merupakan tujuan penting ekonomi dan, khususnya, pembangunan keuangan; karena itu telah diperdebatkan sebagai alat kebijakan penting yang dapat membantu mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) (Klapper, El-Zoghbi, & Hess, 2016). Strategi Nasional Keuangan Inklusif

yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2016 menargetkan pencapaian target indeks inklusi keuangan tertentu setiap tahunnya. Selain itu inklusi keuangan juga menjadi perhatian pemerintah sebab peran inklusi keuangan nasional dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional yang berkelanjutan, mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ali et al., 2020). *Center of financial inclusion* mendefinisikan inklusi keuangan sebagai akses terhadap produk keuangan yang sesuai termasuk kredit, tabungan, asuransi dan pembayaran, terjadinya akses yang berkualitas termasuk kenyamanan, keterjangkauan, kesesuaian dengan memperhatikan perlindungan konsumen serta ketersediaan tersebut juga diberikan kepada semua orang (Erlando et al., 2020).

Istilah inklusi keuangan sudah menjadi tren paska krisis pada tahun 2008. Inklusi keuangan merupakan seluruh upaya untuk meniadakan segala bentuk hambatan terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan. Inklusi keuangan sudah menjadi agenda penting di tingkat internasional maupun nasional (Nizam et al., 2021). Serupa dengan perkembangan yang terjadi di dunia, inklusi keuangan juga mengalami perkembangan di Indonesia. Inklusi keuangan merupakan strategi nasional untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pemerataan pendapatan dan pencapaian stabilitas sistem keuangan (Rosengard & Prasetyantoko, 2011). Pengembangan produk dan jasa layanan keuangan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan akses masyarakat melalui ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini (Loo, 2019).

**Tabel 1. 1 Indeks Inklusi Keuangan di ASEAN**

No.	Negara	Indeks Inklusi Keuangan
1	Singapura	97,55%
2	Thailand	95,58%
3	Malaysia	88,37%
4	Indonesia	82,5%
5	Filipina	51,37%
6	Laos	37,32%
7	Kamboja	33,39

Sumber: The Global Financial Index, 2022

Menurut The Global Financial Index (2022), ASEAN memiliki rata-rata indeks inklusi keuangan sebesar 41%. Untuk level ASEAN tingkat inklusi keuangan di Indonesia hanya menempati peringkat keempat dengan persentase sebesar 83%. Singapura memiliki indeks inklusi keuangan tertinggi dengan 98% diikuti Thailand 95%, dan Malaysia sebesar 88%. Upaya dalam peningkatan inklusi keuangan tidak hanya pengembangan produk dan juga layanan jasa keuangan, tetapi juga meliputi empat elemen inklusi keuangan, yaitu perluasan akses keuangan, ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan produk dan layanan jasa keuangan serta peningkatan kualitas penggunaan produk dan layanan jasa keuangan (Nizam et al., 2021).

Generasi muda saat ini sudah menjadi fokus pada pemerintah dalam meningkatnya inklusi keuangan di Indonesia, khususnya pada generasi Z. OJK (2021) menyatakan bahwa akan menambahkan fokus dan prioritas sasaran edukasi keuangan khususnya pada generasi Z. Tujuannya untuk melakukan edukasi keuangan generasi Z agar membentuk *financial habit* sejak dini. Sudah banyak upaya yang dilakukan pemerintah, salah satunya yaitu kegiatan aksimuda yang merupakan kegiatan aksi dalam rangka edukasi dan kampanye gemar menabung dan berinvestasi pada generasi Z.

Generasi Z adalah orang-orang yang dilahirkan pada tahun 1995 – 2010, dengan karakteristik fasih teknologi, berinteraksi dengan sosial media, ekspresif yang cenderung toleran dan *multitasking*. Dengan perkembangan teknologi yang ada disertai dengan karakteristik generasi Z yang ada, sangat memungkinkan untuk memiliki sikap konsumerisme pada generasi Z dan adanya kebutuhan terhadap literasi keuangan serta mengarahkan mereka pada perilaku keuangan yang baik (Laturette et al., 2021).

Menurut OJK (2021) tingkat inklusi keuangan dan literasi keuangan pada generasi muda termasuk generasi Z, masih rendah yaitu sebesar 83% dan 23,4%. Sebagai perbandingan, negara ASEAN lain memiliki indeks inklusi keuangan yang lebih tinggi seperti Singapura dengan 98%, Thailand mencapai 95%, dan Malaysia sebesar 88% (Global Financial Index, 2022). Berdasarkan tingkat inklusi keuangan dan literasi keuangan tersebut, dapat dilihat bahwa dengan meningkatnya inklusi keuangan tidak begitu disertai dengan tingkat literasi keuangan yang tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa belum banyak generasi Z yang memiliki pemahaman dan menggunakan produk serta layanan keuangan. Oleh karena itu, diperlukannya sinergi yang kuat antar pemangku kepentingan untuk terus melakukan berbagai inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan khususnya pada generasi Z.

Generasi Z memiliki banyak kemudahan dalam menjalankan aktivitasnya dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Namun tentu saja disetiap generasi memiliki permasalahan yang berbeda dengan Generasi sebelumnya. Permasalahan yang umum dirasakan Generasi Z salah satunya adalah masalah finansial. Millennial dan Gen Z cenderung khawatir dengan ketidakstabilan finansialnya di awal karir (Laturette et al., 2021). Namun, pada era ini, Millennial sudah lebih lama masuk ke dunia kerja dibandingkan gen Z yang baru mulai masuk di dunia kerja. Hal ini menarik karena menurut Nani et al. (2021) generasi milenial sudah lebih mapan dan bisa mengatur keuangan dengan lebih baik dibandingkan dengan generasi Z. Disamping itu, akibat terbawa arus, banyak yang memaksakan untuk mengikuti

gaya hidup yang tinggi. Akibatnya, mengambil cicilan menjadi jalan pintas yang mereka lakukan untuk memenuhi gengsi.

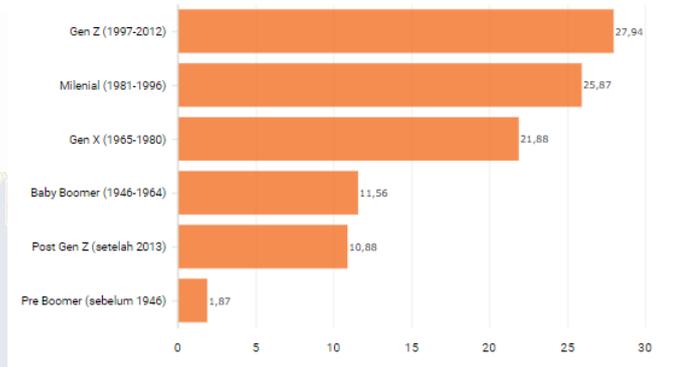
Rendahnya literasi keuangan masyarakat, khususnya gen Z menyebabkan penggunaan uang di luar kebutuhan atau masyarakat menggunakan uang untuk memenuhi keinginan (Dewi et al., 2020). Hal ini menjadikan pentingnya literasi keuangan untuk pengelolaan keuangan pribadi. Literasi keuangan yang terbatas akan mengakibatkan tidak tepatnya pengambilan keputusan keuangan dan kurangnya perencanaan keuangan untuk masa yang akan datang (Amidjono et al., 2016). Terbatasnya literasi keuangan dalam diri seseorang juga akan menyebabkan pengeluaran yang tidak terarah dan dapat membuat keputusan keuangan yang buruk (Lopus et al., 2019).

Literasi keuangan adalah pengetahuan, ketrampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan (OJK 2021). Definisi ini diharapkan masyarakat pada produk dan jasa keuangan khususnya pada generasi Z tidak hanya mengetahui dan juga memahami lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, melainkan juga dapat mengubah ataupun memperbaiki perilaku generasi Z dalam pengelolaan keuangan sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan pada generasi Z. Lopus et al. (2019) menyebutkan bahwa orang yang mempunyai tingkat literasi yang tinggi akan mampu memilih dan juga memanfaatkan produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan. Penelitian mengenai literasi keuangan terhadap inklusi keuangan banyak yang dilakukan terhadap masyarakat umum (Grohmann et al., 2018; Adetunji, 2019; Dewi et al., 2020) dan masih jarang penelitian yang berfokus pada pengujian literasi keuangan terhadap inklusi keuangan kepada Gen Z. Penelitian ini tertarik untuk memenuhi gap tersebut dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan dan faktor demografi terhadap inklusi keuangan pada penggunaan QRIS di kalangan gen Z. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2019) tingkat literasi keuangan generasi Z sebesar 44,04% lebih rendah 3,94% dari generasi milenial,

dengan jumlah penduduk generasi Z di tahun 2019 sebesar 72,9 juta jiwa. literasi keuangan sebesar 44,04% termasuk dalam tingkat literasi keuangan rendah, karena di bawah 60%. Tingkat literasi keuangan yang rendah, menunjukkan bahwa pengetahuan akan tabungan dan pinjaman, asuransi dan investasi masih rendah.

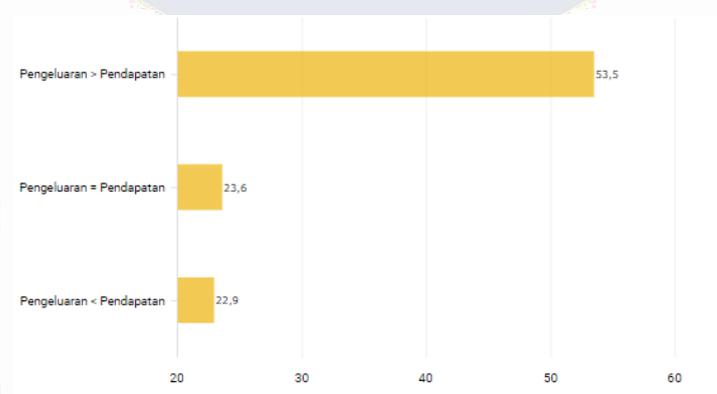
Selanjutnya, Penelitian dari Lyons & Kass-Hanna (2021) menguji literasi finansial terhadap inklusi finansial di populasi Timur Tengah dan Afrika Utara yang menemukan bahwa literasi finansial tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap inklusi finansial khususnya bagi masyarakat di daerah konflik. Adetunji et al. (2019) menguji pengaruh literasi finansial terhadap inklusi finansial di Nigeria dan menemukan keterkaitan antara literasi finansial terhadap inklusi finansial. Dari kedua penelitian yang di uji di negara berkembang tersebut, terdapat perbedaan hasil. Penulis tertarik untuk menguji pengaruh literasi finansial terhadap inklusi finansial untuk menemukan hasil sesuai dengan tempat penelitian yang juga di negara berkembang, yaitu Indonesia. Lebih spesifik, penelitian ini akan berfokus pada generasi Z di DKI Jakarta, dengan tingkat kepadatan tertinggi di Indonesia. Menurut Badan Pusat Statistik (2021), jumlah penduduk di DKI Jakarta pada tahun 2019 mencapai 11 juta jiwa dengan luas 48,13 km<sup>2</sup>, maka dengan jumlah itu DKI Jakarta memiliki tingkat kepadatan penduduk mencapai 23.877 jiwa/km<sup>2</sup>. Data tersebut bila dipersempit lagi akan ditemukan daerah di Jakarta Pusat dan Jakarta Barat dengan tingkat kepadatan hingga 95.676 jiwa/km<sup>2</sup>, yang menjadi lokasi paling padat di Indonesia hingga 679 kali lebih padat dari rata-rata daerah di Indonesia.

Selain financial literacy, ada faktor lain yang mempengaruhi keputusan investasi yaitu faktor demografi dimana faktor demografi tersebut dapat mempengaruhi perilaku seseorang termasuk dalam mengelola keuangannya (Hidayati & Kartawinata, 2017). Pada tahun 2030, Indonesia akan mengalami peningkatan penduduk yang dinamakan bonus demografi, yang pada tahun-tahun berikutnya akan berpengaruh pada banyak sektor (Pratiwi & Yanuarti, 2020).



**Gambar 1. 1 Populasi Generasi Z di Indonesia**  
(Sumber: Databoks, 2023)

Hasil Sensus Penduduk (2020) menunjukkan penduduk Indonesia didominasi Generasi Z. Total terdapat 74,93 juta atau 27,94% dari total penduduk Indonesia. Generasi Z saat ini diperkirakan berusia 8 hingga 23 tahun. Belum semua usia Generasi Z produktif, tetapi sekitar tujuh tahun lagi seluruh Generasi Z akan masuk usia produktif.



**Gambar 1. 2 Proporsi Pengeluaran Bulanan Generasi Z**  
(Sumber: Databoks, 2023)

Berdasarkan survei Katadata Insight Center (2022), mayoritas responden atau 53,5% menyatakan bahwa pengeluaran bulanan selama setahun terakhir lebih besar dari pendapatan. Sementara, hanya 22,9% yang menyatakan bahwa pengeluaran kurang dari pendapatan dan 23,6% menyatakan pengeluaran sama dengan pendapatan. Menurut usia, lebih dari separuh responden generasi Z dan X memiliki

pengeluaran lebih besar dari pendapatan, yakni dengan persentase masing-masing sebesar 59,4% dan 57,2%. Selain itu, sebanyak 74,4% responden juga menyatakan bahwa pengeluaran untuk belanja komunikasi, seperti pulsa dan internet menjadi yang terbesar. Disusul pengeluaran untuk belanja bahan makanan (69,9%), dan bahan bakar (52,9%).

Menurut teori perilaku keuangan, investor individu berada di bawah pengaruh berbagai proses subyektif sambil menskalakan risiko dalam keputusan investasi. Hal ini berakibat pada pertimbangan aspek persepsi subyektif yang bervariasi dalam perhitungan risiko dimana konsep risiko yang dirasakan dikembangkan. Risiko yang dirasakan berada di bawah pengaruh faktor demografi dan sosioekonomi seperti usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, faktor emosional seperti takut, koheren dan faktor psikologis seperti prasangka, kontradiksi kognitif, dan terlalu percaya diri (Gumus & Dayioglu, 2015).

Penelitian yang dilakukan oleh Loke (2017) menemukan bahwa etnis, umur, penghasilan, pendidikan, keandalan pendapatan dan pengetahuan keuangan memainkan peran yang signifikan pada perilaku manajemen keuangan individu secara keseluruhan. Dari hasil penelitian, penghasilan memiliki pengaruh yang signifikan pada perilaku manajemen keuangan individu. Orang dengan penghasilan yang rendah memiliki perilaku manajemen keuangan yang buruk. Sedangkan orang dengan kelompok usia 20- 49 memiliki kemampuan finansial yang lebih buruk di banding usia 30-39. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Rahyuda (2017). Jain & Mandot (2012) melakukan penelitian untuk mengetahui dampak dari faktor demografi terhadap keputusan investasi dan mereka menemukan bahwa faktor demografi seperti umur, status, jenis kelamin, kota, penghasilan, pengetahuan pasar, jabatan dan kualifikasi memiliki dampak yang besar terhadap keputusan investasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradhan & Kasilingam (2015) yang menemukan bahwa faktor demografi adalah karakteristik yang penting pada investor untuk menentukan jenis investasi apa yang cocok.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dan perbedaan dengan penelitian terdahulu yang telah dibahas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN FAKTOR DEMOGRAFI TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DALAM PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN QRIS PADA GENERASI Z”.

### **1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan pembahasan dalam latar belakang dapat ditentukan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh literasi keuangan terhadap inklusi keuangan dalam penggunaan layanan fitur pembayaran QRIS pada kalangan gen Z?
2. Bagaimana pengaruh faktor demografi terhadap inklusi keuangan dalam penggunaan layanan fitur pembayaran QRIS pada kalangan gen Z?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap inklusi keuangan dalam penggunaan layanan fitur pembayaran QRIS pada kalangan gen Z.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor demografi terhadap inklusi keuangan dalam penggunaan layanan fitur pembayaran QRIS pada kalangan gen Z.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis  
Memberikan sumbangan pemikiran terhadap penelitian terkait literasi finansial dan inklusi keuangan di Indonesia yang terus berkembang terutama penggunaan fitur pembayaran QRIS.
2. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang dapat dirasakan sebagai berikut:

a. Bagi akademisi

Output dari penelitian ini sebagai bagian perkembangan ilmu dalam mempelajari lingkup literasi keuangan dan inklusi keuangan. Selain itu, peneliti lain dapat menjadikan penelitian ini sebagai sarana informasi.

b. Bagi masyarakat

Dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait finansial dan penggunaan teknologi seperti QRIS untuk meningkatkan mobilitas dan produktivitas masyarakat terkait pembayaran menggunakan teknologi keuangan.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang, penulis perlu melakukan pembatasan masalah agar penelitian yang sedang dilakukan lebih berfokus pada pokok permasalahan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh literasi keuangan terhadap inklusi keuangan pada penggunaan fitur pembayaran QRIS oleh masyarakat, khususnya generasi Z yang telah menggunakan fitur pembayaran QRIS di DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2023 selama 6 bulan, dari bulan Januari hingga Juni.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan ini peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pertama berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang berisi bahasan dasar dalam teori penelitian

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi pengambilan data, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, metode pengolahan data, rumus yang digunakan dalam penelitian, pendekatan, penyelesaian masalah yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, mendeskripsikan masyarakat yang dijadikan responden, hasil uji prasyarat, analisis data dan pembahasan atau hasil pengujian hipotesis dari penelitian yang dilakukan dengan pengolahan data yang digunakan untuk penelitian.

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian

