

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia memegang peranan penting dalam perekonomian nasional. UMKM berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), penyerapan tenaga kerja, dan pemerataan ekonomi. Namun, UMKM juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan akses permodalan, teknologi, dan pasar. Dengan demikian, penting untuk memahami peran dan tantangan UMKM guna merumuskan strategi pemberdayaan yang efektif (C. Yolanda, 2024).

UMKM merupakan salah satu kategori usaha yang diakui secara resmi di Indonesia sebagai pilar penting pembangunan ekonomi nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, usaha mikro adalah usaha produktif milik perorangan dengan kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000 atau hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000, usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri dengan kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000 sampai dengan Rp500.000.000 atau hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000 hingga Rp2.500.000.000, sedangkan usaha menengah adalah usaha produktif dengan kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000 sampai dengan Rp10.000.000.000 atau hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000 sampai dengan Rp50.000.000.000., tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

Di era digital yang kian maju, UMKM menghadapi tekanan global sekaligus mendapat peluang besar melalui akses pasar yang lebih luas, efisiensi

operasional, dan inovasi teknologi digital. Menurut Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah jumlah UMKM di Indonesia mencapai 64,2 juta dengan kontribusi terhadap PDB sebesar 61,7% atau sebesar Rp8.573,89 triliun. UMKM menyerap 97% tenaga kerja, sekitar 117 juta tenaga kerja, dan tetap tangguh di kala ekonomi global sedang menurun. yang berperan dalam pemerataan ekonomi dengan menyebar di berbagai daerah, termasuk daerah tertinggal dan perbatasan. Mereka turut meratakan ekonomi kerakyatan dan menambah devisa negara melalui pasar nasional dan internasional (M. Zikrillah & Dewi Sartika, 2025).

Berdasarkan survei Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang, terdapat pertumbuhan jumlah pelaku UMKM yang khusus berada di Kota Palembang. seperti yang terdapat pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Pelaku UMKM di Kota Palembang 2020-2025

No	Tahun	Jumlah
1	2020	45.827
2	2021	101.503
3	2022	80.627
4	2023	80.903
5	2024	87.557
6	2025	91.557

(Sumber: Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang, 2025)

Berdasarkan tabel 1.1 tersebut, tercatat bahwa perkembangan jumlah UMKM di Kota Palembang menunjukkan dinamika yang cukup fluktuatif dalam kurun waktu 2020–2025. Pada tahun 2020, jumlah UMKM tercatat sebanyak 45.827 unit. Angka ini kemudian mengalami peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2021 menjadi 101.503 unit. Lonjakan ini dapat dikaitkan dengan meningkatnya minat masyarakat untuk membuka usaha mandiri, terutama pada

masa pemulihan ekonomi, serta kemungkinan adanya perluasan pendataan dan pendaftaran usaha.

Namun, pada tahun 2022 jumlah UMKM tercatat menurun menjadi 80.627 unit. Penurunan ini kemungkinan disebabkan oleh proses verifikasi dan validasi data, penertiban administrasi usaha, atau adanya usaha yang tidak lagi aktif. Pada tahun 2023, jumlah UMKM relatif stabil dengan sedikit kenaikan menjadi 80.903 unit, yang menunjukkan mulai adanya pemulihan dan pertumbuhan kembali setelah penyesuaian data pada tahun sebelumnya.

Memasuki tahun 2024, jumlah UMKM kembali meningkat menjadi 87.557 unit, dan pada tahun 2025 bertambah lagi menjadi 91.557 unit. Kenaikan bertahap ini menunjukkan tren pertumbuhan yang lebih stabil dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2022, perkembangan UMKM dalam periode 2020–2025 cenderung menunjukkan arah pertumbuhan positif, yang mengindikasikan peran UMKM yang semakin penting dalam mendukung perekonomian daerah.

Pada Oktober 2023 lalu, Dinas Koperasi dan UKM Kota Palembang memberikan himbauan bahwa transformasi digital para pelaku UMKM di Kota Palembang menjadi sebuah keharusan serta adaptasi dengan perkembangan teknologi harus dilakukan agar para pelaku UMKM dapat bersaing dan tidak tertinggal di era modern seperti pada saat ini (Fajar, 2025). Secara keseluruhan, kinerja UMKM di Palembang dari tahun ke tahun menunjukkan pertumbuhan yang kuat, didukung oleh peningkatan jumlah pelaku usaha, akses permodalan, transformasi digital, serta pembinaan pemerintah daerah (Anggraeni, 2022). Jika tren ini berlanjut hingga 2026 dengan penguatan kebijakan dan peningkatan

kapasitas pelaku usaha, maka UMKM berpotensi semakin memperkuat kontribusinya terhadap pertumbuhan ekonomi daerah dan kesejahteraan masyarakat (Kurniawati, R. D., & Ahmad, 2021). Karena kinerja itu dilihat dari hasil kerja secara kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh UMKM dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang dimiliki serta.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dinilai bahwa Kinerja UMKM dipengaruhi oleh beberapa faktor terkait pemanfaatan teknologi dan literasi keuangan. Penggunaan pembayaran digital, memungkinkan pelaku usaha melakukan transaksi secara lebih cepat, aman, dan tercatat, sehingga meningkatkan efisiensi operasional (Parahita et al., 2024). Akses pendanaan fintech, memberikan peluang bagi UMKM untuk memperoleh modal kerja secara mudah dan fleksibel, yang berdampak pada kelangsungan dan ekspansi usaha (Kusuma, M., Narulitasari, D., & Nurohman, 2022). Pemanfaatan platform keuangan digital, berperan dalam pengelolaan keuangan yang lebih terstruktur, mempermudah pencatatan, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Fitria et al, 2025). Terakhir, literasi keuangan yang memadai memungkinkan pelaku UMKM memahami dan memanfaatkan teknologi keuangan secara optimal, sehingga semua variabel tersebut secara sinergis berkontribusi terhadap peningkatan kinerja usaha secara keseluruhan (Wibisono, 2021).

Hal tersebut menunjukkan penjualan UMKM mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, mencerminkan pertumbuhan kinerja usaha secara konsisten. Laba usaha UMKM juga menunjukkan tren peningkatan dalam beberapa waktu terakhir, yang menandakan bahwa usaha semakin menguntungkan. Selain itu,

pelaku UMKM mampu mengelola pemasukan dan pengeluaran usaha secara teratur, sehingga arus kas dan operasional usaha tetap terkontrol dengan baik. Lebih lanjut, UMKM memiliki perencanaan yang baik dalam mengatur permodalan usaha, yang mendukung keberlanjutan dan pengembangan usaha secara berkelanjutan (Ayem, S., & Wahidah, 2021).

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun UMKM memiliki peran penting dalam perekonomian nasional tetapi masih menghadapi banyak tantangan terutama setelah pandemi COVID-19 (Papulasih et al., 2024). Faktor pertama yaitu tidak optimalnya pemanfaatan sistem pembayaran digital, karena sebagian besar pelaku UMKM belum terbiasa atau belum memiliki infrastruktur untuk menerima pembayaran digital, sehingga proses transaksi menjadi lambat, kurang efisien, dan membatasi kemampuan mereka untuk menjangkau pelanggan yang lebih luas (C. Yolanda, 2024).

Faktor kedua yaitu keterbatasan akses terhadap permodalan karena banyak pelaku UMKM kesulitan memperoleh pembiayaan dari lembaga keuangan formal, akibat keterbatasan aset sebagai jaminan dan kurangnya rekam jejak keuangan yang terdokumentasi. Faktor ketiga yaitu UMKM belum sepenuhnya memanfaatkan platform digital karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan teknologi, sehingga mereka masih mengandalkan metode manual dalam pencatatan, penjualan, dan pembayaran. Namun, salah satu faktor utama yang menghambat penggunaan teknologi tersebut secara menyeluruh adalah kurangnya literasi keuangan, sehingga belum mampu memberikan manfaat yang signifikan untuk pertumbuhan dan keberlanjutan UMKM, yang terdapat kesenjangan nyata antara kebijakan dan realisasi di lapangan. (Hapiz et al., 2025).

Permasalahan kinerja UMKM, termasuk lemahnya pengelolaan usaha dan pencatatan keuangan yang tidak terstruktur, memang menjadi kendala utama dalam evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan bisnis yang efektif. Banyak pelaku UMKM belum memiliki sistem pencatatan dan pelaporan keuangan yang memadai, yang berdampak pada rendahnya efisiensi serta produktivitas usaha dan kemampuan adaptasi terhadap dinamika bisnis yang kompetitif. (Winarni et al., 2025). Dapat dilihat juga dari hasil kerja yang dilakukan oleh seorang individu, yang dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu dalam tugas individu, dan terkait dengan ukuran nilai atau standar. (Indri et al., 2022).

Meski demikian, kondisi tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa sebagian pelaku UMKM telah mulai memanfaatkan teknologi, terutama dalam bentuk digitalisasi keuangan, salah satunya melalui penggunaan sistem pembayaran digital yang merupakan sistem pembayaran transaksi tanpa tunai melalui proses pembayaran elektronik (Prameswari et al., 2021). Tujuan utama pembayaran digital adalah untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih aman, cepat dan mudah (Manurung, Rahmani, 2022). Untuk memudahkan pembayaran digital seperti DANA, OVO, *Gopay*, dan lainnya, aplikasi dompet digital dan *QRIS* sekarang menjadi standar (Taufiq & Pabulo, 2023).

Sampai awal tahun 2026, penggunaan *QRIS* sebagai sistem pembayaran digital di Indonesia terus meningkat secara signifikan, dengan *QRIS* mencatat sekitar 60 juta pengguna aktif dan ±44 juta pelaku UMKM yang ikut terlibat dalam ekosistem pembayaran *QRIS*. Total volume transaksi *QRIS* telah mencapai sekitar 17 miliar transaksi di seluruh Indonesia (kaltimprov.go.id).

Di Sumatera Selatan, pengguna QRIS telah mencapai lebih dari 1,18 juta orang, dengan ±739 ribu merchant termasuk pelaku usaha (termasuk UMKM) yang menggunakan QRIS dalam transaksi mereka. Palembang menyumbang sekitar 63 % dari total transaksi QRIS di wilayah Sumsel. Dari data Bank Indonesia Sumsel sebelumnya tercatat, merchant QRIS di Sumsel mencapai ±857 ribu, dan sebagian besar merupakan UMKM yang menggunakan pembayaran digital. Menurut BI Sumsel, ±332.886 merchant menggunakan QRIS, dan sekitar 65 % dari jumlah itu terkonsentrasi di Kota Palembang mayoritas UMKM sebagai pengguna utama sistem pembayaran digital.

Didukung oleh penelitian dari (Octavina, 2021) menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja UMKM, karena mempermudah transaksi melalui *financial technology*, khususnya di masa pandemi membuat konsumen lebih nyaman berbelanja. UMKM yang memanfaatkan layanan ini merasakan perkembangan usahanya semakin maju dan mampu mengikuti tuntutan zaman. Dengan demikian, penggunaan fintech berkontribusi besar pada peningkatan kinerja keuangan UMKM.

Selain itu, Akses ke pendanaan fintech juga menjadi faktor penting dalam mendukung pertumbuhan UMKM. Peminjaman berbasis fintech telah berkembang pesat di negara-negara berkembang, telah menawarkan kemudahan dan inklusi namun juga menimbulkan kekhawatiran tentang over-indebtedness. Di Indonesia lonjakan pinjaman fintech disertai dengan tanda tanda perilaku pinjaman berisiko yang semakin meningkat, termasuk keterlambatan pembayaran dan rasio utang terhadap pendapatan yang tinggi (Warokka et al., 2025). dan

Berdasarkan data OJK mengenai sektor Fintech di Indonesia, perusahaan fintech di Indonesia terbagi menjadi beberapa sektor yaitu: *Payment*, *Peer to Peer Lending*, *Aggregator*, *Crowdfunding*, *Personal Financial Planning* dan lain-lain (*others*). Dari keenam sektor yang ada diperoleh data bahwa sebesar 42,22% didominasi oleh sektor *Payment*, sebesar 17,78% dari sektor *Peer to Peer Lending (P2P)*, sebesar 12,59% dari sektor *Aggregator*, sebesar 8,15% dari sektor *Crowdfunding* dan *Personal Financial Planning*, dan sisanya sebesar 11,11% dari sektor *fintech* lainnya.

Terdapat dua jenis *fintech* yang saat ini banyak digunakan oleh pelaku UMKM yaitu *Payment Getaway* dan *Peer to Peer Lending (P2P)*. Menurut Bank Indonesia, keberadaan *fintech Payment Getaway* dapat membantu UMKM menjadi lebih produktif dan meningkatkan penjualan. Begitu pula dengan *fintech* jenis *Peer to Peer Lending (P2P)* yang mampu menawarkan solusi pendanaan yang efektif bagi UMKM untuk mendapatkan pendanaan dengan prosedur peminjaman yang mudah dan cepat. Akhirnya, *fintech* ini memiliki kemampuan untuk meningkatkan pasokan modal. Salah satunya adalah kredit komersial rakyat (KUR) yang diatur oleh Peraturan OJK No.77/POJK.01/2016 (penerima) dan berbasis teknologi Informasi (Otoritas Jasa Keuangan, 2016).

Didukung penelitian dari (Lubis, 2021) menunjukkan bahwa akses terhadap pendanaan *fintech* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja UMKM di Kota Medan. Hal ini dibuktikan dapat meningkatkan kinerja UMKM sebesar 32,8%, dengan karakteristik responden sesuai tingkat pendidikan dan usia produktif mendukung pemanfaatan *fintech* ini, karena mereka lebih mudah

beradaptasi dengan teknologi pembiayaan modern. Dengan demikian, terbukti menguntungkan bagi perkembangan usaha UMKM.

Seiring dengan kemajuan teknologi, UMKM mulai memanfaatkan platform keuangan digital untuk meningkatkan efisiensi operasional seperti laporan keuangan otomatis, sistem kasir berbasis aplikasi dan pencatatan transaksi yang terintegrasi. Pelaku UMKM dapat memperoleh, mengelola dan mengawasi informasi keuangan secara *real-time* dengan teknologi ini. Sehingga dapat meningkatkan transparansi dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat, terlepas dari kekhawatiran yang terkait dengan keamanan data yang berkaitan untuk manajemen keuangan digital, pengembangan teknologi terus dilakukan agar meningkatkan keamanan sistem dan meningkatkan kepercayaan pengguna (S. Yolanda et al., 2023).

Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Nila Nur Aida, 2022) menunjukkan bahwa sikap keuangan berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengelolaan keuangan mahasiswa. Karena, sikap keuangan mencerminkan cara pandang individu terhadap keuangan dan mempengaruhi pengambilan keputusan *financial*. Semakin baik sikap mahasiswa dalam mengelola keuangan, maka semakin baik pula perilaku pengelolaan yang diterapkan. Dengan demikian, sikap keuangan berperan penting dalam membentuk tanggung jawab mahasiswa terhadap keuangan pribadi, sehingga mampu mendukung pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari secara lebih bijaksana.

Tetapi ketiga layanan tersebut tidak akan berfungsi dengan baik tanpa literasi keuangan, yaitu kemampuan individu untuk mengelola pendapatan secara bijak. Literasi keuangan memungkinkan pelaku UMKM untuk membuat

keputusan financial yang tepat sehingga penggunaan layanan digital dapat memberikan hasil terbaik untuk usaha mereka (Fadilah, I., Rahman, S., & Anwar, 2022). Terdapat penelitian yang didukung oleh (Kau et al., 2023) menunjukkan bahwa Literasi Keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengelolaan Keuangan UMKM pada *Foodcourt* Limboto. Karena, pengetahuan pelaku usaha mengenai keuangan dasar, simpanan, kredit, asuransi, dan investasi terbukti berdampak positif terhadap pengelolaan keuangan. Faktor pendidikan, usia, dan lama usaha turut memengaruhi kemampuan tersebut. Semakin baik literasi keuangan, semakin mudah pelaku usaha mengelola keuangan secara efektif, sehingga usaha dapat berkembang, mengurangi risiko kerugian, dan mendukung UMKM sebagai penopang ekonomi bangsa.

Akibatnya, kinerja UMKM sangat bergantung pada kombinasi antara pembayaran secara digital dan tingkat pemahaman keuangan pelaku usaha yang baik. Jika tidak ada ini UMKM akan sulit untuk berkembang tetap pada skala usaha yang kecil dan tidak dapat bersaing di era digital, proses bisnis menjadi tidak efisien jika tidak ada sistem pembayaran digital, pendanaan fintech atau platform keuangan. Selain itu, bisnis dapat gagal membuat keputusan strategis karena kurangnya literasi keuangan karena berdampak pada pertumbuhan perusahaan dan produktivitas yang rendah. Oleh karena itu pentingnya menerapkan ketiga layanan tersebut untuk kinerja UMKM berjalan dengan maksimal.

Dalam penelitian ini menggunakan Teori penggunaan sistem pembayaran digital menurut (Ajzen, 1991), Teori akses Terhadap pendanaan *Fintech* (Barney, 1991), Teori penggunaan platform keuangan digital (Ambrosini, 2003), Teori

Literasi Keuangan (Carolynne & Richard, 2000) dan Teori Kinerja UMKM (Venkatraman & Ramanujam, 1986). Meskipun penelitian ini merujuk pada karya (Frasendi Ali Sugih, 2024) terdapat beberapa variasi di antara keduanya. Penelitian ini berbeda dari yang sebelumnya karena menggunakan variabel independen yaitu penggunaan sistem pembayaran digital (X1), Akses terhadap pendanaan *Fintech* (X2), Penggunaan platform keuangan digital (X3), Literasi keuangan (Z), Kinerja UMKM (Y) dan pada objeknya yaitu UMKM Kota Palembang.

Dalam era digital, peningkatan kinerja UMKM tidak hanya bergantung pada kemudahan akses ke layanan keuangan digital tetapi juga pada kemampuan pelaku usaha untuk memahami, memanfaatkan dan mengelola layanan tersebut dengan cara yang paling efektif untuk meningkatkan dan mempertahankan keberlanjutan bisnis mereka. Adapun penulis bermaksud ingin melakukan analisis dengan judul "**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)* TERHADAP KINERJA UMKM DI KOTA PALEMBANG DIMEDIASI OLEH LITERASI KEUANGAN**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Terhadap Kinerja UMKM?
2. Bagaimanakah Pengaruh Akses Terhadap Pendanaan Fintech Terhadap Kinerja UMKM?
3. Bagaimanakah Pengaruh Penggunaan Platform Keuangan Digital Terhadap Kinerja UMKM?

4. Bagaimanakah Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Terhadap Literasi Keuangan?
5. Bagaimanakah Pengaruh Akses Terhadap Pendanaan Fintech Terhadap Literasi Keuangan?
6. Bagaimanakah Pengaruh Penggunaan Platform Keuangan Digital Terhadap Literasi Keuangan?
7. Bagaimanakah Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM?
8. Bagaimanakah Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Dimediasi Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM?
9. Bagaimanakah Pengaruh Akses Terhadap Pendanaan Fintech Dimediasi Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM?
10. Bagaimanakah Pengaruh Penggunaan Platform Keuangan Digital Dimediasi Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan penelitian ini untuk :

1. Menganalisis Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Terhadap Kinerja UMKM.
2. Menganalisis Pengaruh Akses Terhadap Pendanaan Fintech Terhadap Kinerja UMKM.
3. Menganalisis Pengaruh Penggunaan Platform Keuangan Digital Terhadap Kinerja UMKM.
4. Menganalisis Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Terhadap Literasi Keuangan.

5. Menganalisis Pengaruh Akses Terhadap Pendanaan Fintech Terhadap Literasi Keuangan.
6. Menganalisis Pengaruh Penggunaan Platform Keuangan Digital Terhadap Literasi Keuangan.
7. Menganalisis Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM.
8. Menganalisis Pengaruh Penggunaan Sistem Pembayaran Digital Dimediasi Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM.
9. Menganalisis Pengaruh Akses Terhadap Pendanaan Fintech Dimediasi Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM.
10. Menganalisis Pengaruh Penggunaan Platform Keuangan Digital Dimediasi Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Untuk waktu yang akan datang, peneliti ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan mengembangkan pemahaman tentang Pengaruh *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kinerja UMKM Kota Palembang dimediasi Oleh Literasi Keuangan.

2. Bagi Mahasiswa

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan informasi dan pemahaman tentang penggunaan sistem pembayaran digital, akses ke pendanaan fintech dan penggunaan platform keuangan digital yang berdampak pada kinerja UMKM yang dimediasi oleh literasi keuangan.

3. Peneliti Mendatang

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan menambah pengetahuan akademisi dan menjadi sumber penelitian teoritis serta referensi untuk penelitian masa depan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian tetap terarah dan tidak terlalu luas, peneliti hanya akan membahas Pengaruh *Financial Technology (Fintech)* Terhadap Kinerja UMKM Kota Palembang dimediasi oleh Literasi Keuangan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum yang jelas dan mendalam tentang pembahasan analisis yang disebutkan di atas dibagi menjadi beberapa bab, diantaranya :

- | | |
|---------|-----------------------------|
| BAB I | PENDAHULUAN |
| | a. Latar Belakang |
| | b. Rumusan Masalah |
| | c. Tujuan Penelitian |
| | d. Manfaat Penelitian |
| | e. Ruang Lingkup Penelitian |
| | f. Sistematika Penulisan |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA |
| | a. Landasan Teori |
| | b. Penelitian Terdahulu |
| | c. Kerangka Berpikir |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN |
| | a. Objek Penelitian |
| | b. Operational Variabel |
| | c. Jenis dan Sumber Data |

d. Teknik Pengumpulan Data

e. Populasi dan Sampel

f. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA

