

# BAB I

## PENDAHULUAN

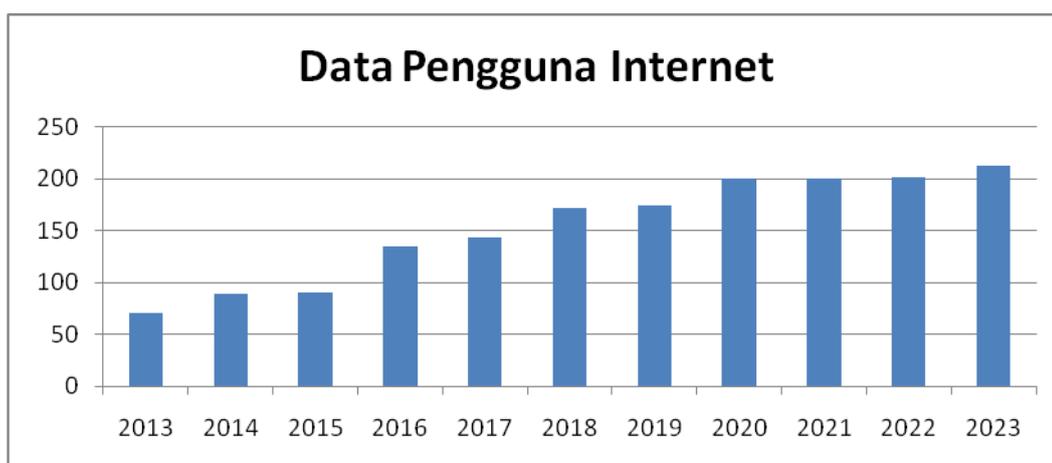
### A. Latar Belakang

Pada era modern saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia tidak lagi menjadi suatu hal yang asing bagi masyarakat Indonesia. Munculnya *Financial Technology (FINTECH)* telah mengubah cara orang menggunakan layanan keuangan. Di Indonesia, sektor perbankan telah menjadi salah satu sektor yang paling terpengaruh oleh perkembangan *fintech*. Berbagai *platform* dan aplikasi *fintech* telah muncul, menawarkan berbagai layanan seperti pembayaran digital, pinjaman *online*, investasi *peer-to-peer*, dan banyak lagi. Dengan semakin berkembangnya industri *fintech*, perhatian terhadap dampaknya terhadap kinerja keuangan dalam sub-sektor perbankan menjadi semakin penting untuk dipahami. Teknologi keuangan atau *Financial Technology (FINTECH)* dalam lembaga keuangan menggabungkan teknologi informasi dengan layanan keuangan, memungkinkan institusi keuangan untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, terjangkau, dan inovatif kepada pelanggan mereka. Semakin banyak individu dan bisnis yang beralih ke *platform fintech* untuk keperluan perbankan, pembayaran, dan investasi. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana perbankan konvensional dapat beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen ini dan mempertahankan basis nasabah mereka.

Perubahan cepat dalam industri keuangan yang disebabkan oleh *fintech* menimbulkan tantangan baru dalam pengelolaan risiko bagi bank. Penggunaan teknologi baru seperti analisa data dan kecerdasan buatan dapat memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat, tetapi juga dapat membawa risiko baru yang perlu diidentifikasi dan dikelola dengan baik. Kehadiran perusahaan *fintech* sebagai pesaing baru telah meningkatkan tingkat persaingan dalam industri perbankan. Bank-bank konvensional harus bersaing dengan *platform fintech* yang sering kali lebih inovatif, lebih fleksibel, dan lebih efisien dalam menyediakan layanan keuangan. Hal ini mendorong bank-bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka dan mencari cara untuk mempertahankan atau meningkatkan pangsa pasar mereka. *Fintech* membawa tantangan baru dalam hal regulasi dan kepatuhan hukum.

Regulator keuangan perlu memastikan bahwa inovasi *fintech* tidak mengorbankan perlindungan konsumen dan stabilitas sistem keuangan. Oleh karena itu, penelitian diperlukan untuk memahami dampak regulasi terhadap penggunaan *fintech* dalam industri perbankan. Kemunculan *fintech* telah mengubah model bisnis bank. Bank-bank konvensional harus mulai mempertimbangkan strategi baru dalam hal inovasi produk, kerjasama dengan perusahaan *fintech*, atau bahkan pengembangan *platform fintech* mereka sendiri. Ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana bank-bank dapat mengubah model bisnis mereka untuk tetap relevan dan bersaing di era *fintech*. Penggunaan teknologi dalam industri perbankan meningkatkan risiko terhadap keamanan data dan privasi konsumen. Penelitian perlu dilakukan untuk memahami bagaimana bank dapat memperkuat sistem keamanan mereka dan melindungi data konsumen dari ancaman keamanan yang semakin kompleks.

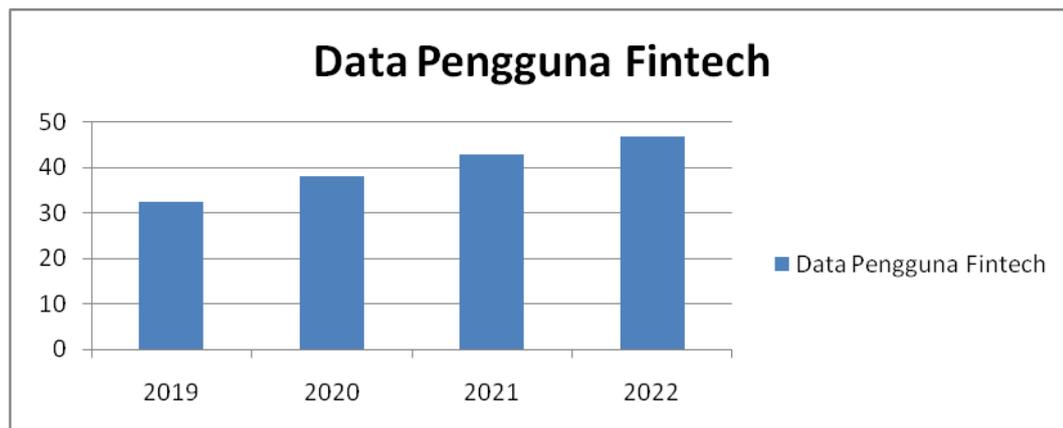
Pada saat ini dunia sedang memasuki era digital, maka tidak heran jika *financial technology* mengalami perkembangan pesat, karena dunia internet sangat erat kaitannya dengan teknologi. Menurut Laporan *we are social* yang ditulis oleh Cindi Mutia Annur (2023) pada halaman web sumber data.boks. Web databoks.katadata.co.id merupakan data statistik terpercaya seperti bps.go.id dan juga data.go.id. Pada web data boks dia menuliskan jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta orang per Januari 2023. Jumlah ini setara 77% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 276,4 juta orang. Berikut Merupakan data pengguna internet menurut data boks (2023):



Gambar 1. Grafik Pengguna Internet  
(Sumber: [www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id), 2023)

Pada diagram batam tersebut Jumlah pengguna internet di Indonesia naik 5,44% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2022, jumlah pengguna internet di Indonesia baru sebanyak 202 juta orang. Secara tren, jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat tiap tahunnya dalam sedekade terakhir. Jumlah pengguna internet di dalam negeri tercatat bertambah 142,5 juta dari Januari 2013 yang hanya sebanyak 70,5 juta orang. Pertumbuhan jumlah pengguna internet dalam sedekade terakhir paling tinggi yaitu pada Januari 2016 yaitu mencapai 50,16% secara tahunan. Sementara pertumbuhan paling lambat yaitu pada Januari 2022 yang hanya tumbuh 0,5%.

Kenaikan presentase pengguna internet di Indonesia pada tiap tahunnya menunjukkan bahwa semakin hari kemajuan teknologi di Indonesia semakin canggih sehingga membuat banyak orang memanfaatkannya. Hal tersebut didukung oleh data penggunaan transaksi *fintech* di Indonesia yang terus meningkat pertahunnya.



Gambar 2. Data Pengguna *Fintech* Di Indonesia  
(Sumber: Vincent, 2024)

Dari data tersebut kita dapat menyimpulkan bahwa penggunaan *fintech* di Indonesia semakin meningkat pertahunnya. Pada tahun 2019 pengguna *fintech* berjumlah 32.442, tahun 2020 pengguna *fintech* berjumlah 38.016, tahun 2021 pengguna *fintech* berjumlah 42.922, dan tahun 2022 pengguna *fintech* berjumlah 46.879. Pada tahun 2019 hingga 2023, Indonesia telah menyaksikan pertumbuhan pesat dalam adopsi dan penggunaan *fintech* di sektor perbankan. Banyak bank telah berinvestasi dalam teknologi dan kolaborasi dengan startup *fintech* untuk meningkatkan layanan mereka dan menjangkau pasar yang lebih

luas. Di sisi lain, *startup fintech* telah berhasil menarik sejumlah besar investasi dan mendapatkan pangsa pasar yang signifikan, terutama di segmen yang sebelumnya kurang terlayani. Selain itu, peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan *fintech* juga telah mengalami evolusi. Otoritas keuangan, seperti Bank Indonesia, telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mengatur operasi *fintech* dan memastikan perlindungan konsumen serta stabilitas sistem keuangan. Menurut Febrianto (2022) beberapa inovasi *fintech* dalam sektor perbankan meliputi ATM (*Automated Teller Machine*), Internet Banking (Via internet/computer), *Mobile Banking* (via *handphone*), Dll.

Namun, di tengah semua inovasi dan perubahan ini, masih ada kebutuhan untuk mengevaluasi secara menyeluruh dampak *fintech* terhadap kinerja keuangan institusi perbankan. Dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan kepada beberapa bank konvensional saja. Ada beberapa alasan yang mendasari pemilihan bank konvensional untuk diteliti kinerjanya:

### **1. Perbedaan Model Bisnis**

Bank konvensional dan bank syariah memiliki model bisnis yang berbeda. Bank konvensional beroperasi berdasarkan prinsip keuntungan dan bunga, sedangkan bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil dan kepatuhan terhadap syariah. Oleh karena itu, dampak *fintech* pada kinerja keuangan kedua jenis bank mungkin berbeda dan perlu dianalisis secara terpisah.

### **2. Perbandingan Kesiapan Teknologi**

Bank konvensional mungkin memiliki infrastruktur teknologi yang lebih maju dan siap untuk mengadopsi inovasi *fintech* karena telah lama beroperasi dalam lingkungan teknologi. Sementara itu, bank syariah mungkin perlu mengejar ketinggalan dalam hal teknologi, sehingga analisis terhadap bank konvensional dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana *fintech* memengaruhi bank dengan tingkat kesiapan teknologi yang berbeda.

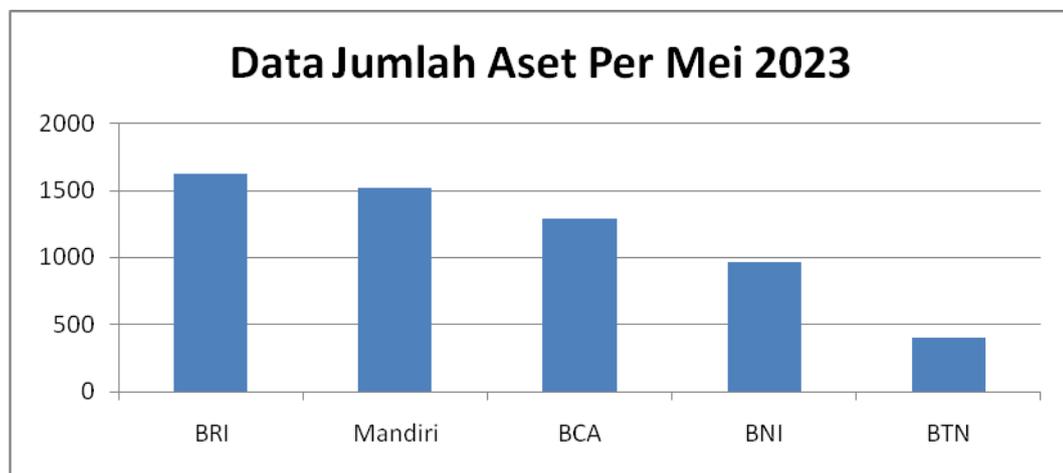
### **3. Pemahaman tentang Dampak Keuangan Secara Umum.**

Bank konvensional umumnya memiliki data dan informasi yang lebih banyak tentang dampak *fintech* terhadap kinerja keuangan secara umum, karena telah menjadi bagian dari industri keuangan yang lebih lama. Analisis terhadap bank konvensional dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang tren dan pola dalam pengaruh *fintech* terhadap kinerja keuangan perbankan.

#### 4. Relevansi Data dan Informasi

Data dan informasi yang lebih banyak dan relevan mungkin tersedia dari bank konvensional karena lebih banyaknya jumlah bank konvensional dibandingkan dengan bank syariah di banyak negara. Analisis terhadap bank konvensional dapat memungkinkan penggunaan data yang lebih luas dan representatif untuk mengevaluasi dampak *fintech*.

Pada penelitian ini, peneliti hanya akan meneliti 5 bank konvensional terbesar menurut jumlah asetnya. Menurut Romys Binemasri pada CNBC Indonesia dia mengatakan bahwa urutan bank terbesar di Indonesia jika melihat dari jumlah asetnya per Mei 2023 adalah



Gambar 3. Data 5 Besar Bank Konvensional.  
(Sumber: CNBC Indonesia, 2023)

Pada diagram tersebut, posisi bank nomor satu terbesar berdasarkan jumlah aset diduduki oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. dengan total aset sebesar Rp1.631,18 triliun per 31 Mei 2023. Disusul di urutan kedua oleh PT Bank Mandiri Tbk. yang total asetnya tercatat sebesar Rp1.519,98 triliun per 31 Mei 2023. Lanjut pada periode akhir Mei 2023, ada PT Bank Central Asia Tbk. di urutan ketiga. BCA mencatatkan total aset sebesar Rp1.296,52 triliun per 31 Mei 2023. Kemudian, ada PT Bank Negara Indonesia Tbk. yang mencatatkan total nilai aset sebesar Rp967,52 triliun per 31 Mei 2023. Terakhir, ada PT Bank Tabungan Negara Tbk. yang mencatatkan total nilai aset sebesar Rp400,49 triliun.

Ketika munculnya produk *fintech* seperti Dana, OVO, dan aplikasi pembayaran lainnya, maka akan ada beberapa masalah yang mungkin dihadapi oleh pihak perbankan. Berikut adalah beberapa contoh masalah yang dapat timbul:

### **1. Persaingan yang ketat**

Aplikasi pembayaran digital menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang tinggi dalam melakukan transaksi, menggeser peran tradisional bank dalam layanan pembayaran. Persaingan yang ketat dengan aplikasi seperti Dana dan OVO dapat mengurangi pangsa pasar dan pendapatan dari layanan pembayaran tradisional bagi bank.

### **2. Penurunan pendapatan dari biaya transaksi.**

Bank biasanya mengenakan biaya atas transaksi seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, atau tarik tunai. Namun, dengan adanya aplikasi pembayaran digital yang menawarkan biaya transaksi yang lebih rendah atau bahkan gratis, bank dapat mengalami penurunan pendapatan dari sumber-sumber ini.

### **3. Penurunan jumlah nasabah dan dana simpanan.**

Jika nasabah lebih memilih menggunakan aplikasi pembayaran digital untuk melakukan transaksi sehari-hari, bank dapat mengalami penurunan jumlah nasabah yang menggunakan layanan mereka secara aktif. Selain itu, ada potensi bahwa nasabah akan menyimpan dana mereka dalam dompet digital daripada di rekening bank tradisional.

Dunia perbankan harus menyesuaikan model bisnis mereka untuk tetap relevan di era digital. Ini mungkin melibatkan pengembangan layanan baru yang menawarkan nilai tambah yang unik, atau kolaborasi dengan aplikasi pembayaran digital untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Contoh penyesuaian dunia perbankan dalam mengikuti era kemajuan teknologi ini misalnya dengan menerbitkan produk-produk perbankan misalnya *M-Banking*, ATM, dll.

Kinerja keuangan perbankan sangat penting karena memiliki dampak yang luas, baik bagi pihak internal bank itu sendiri maupun bagi pihak eksternal seperti nasabah, investor, regulator, dan perekonomian secara keseluruhan. Untuk mengukur baik atau buruknya kinerja keuangan bias dilihat dari nilai-nilai rasionya. Rasio-rasio yang menjadi faktor dari kinerja suatu keuangan itu sendiri terdiri dari *capital adequacy ratio (CAR)*, *return on asset (ROA)*, *loan to deposit*

*ratio* (LDR), biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO), *non performing loan* (NPL), *net interest margin* (NIM), *return on equitas* (ROE), dll.

Namun pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada 3 rasio yaitu biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO), *return on asset* (ROA), dan *non performing loan* (NPL). Ada beberapa alasan mengapa rasio keuangan BOPO (Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional), ROA (*Return on Assets*), dan NPL (*Non-Performing Loan*) dipilih sebagai alat analisis dampak *fintech* terhadap kinerja keuangan perbankan konvensional, antara lain:

### **1. Keterwakilan Kinerja Keuangan yang Komprehensif**

Kombinasi rasio BOPO, ROA, dan NPL dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kinerja keuangan bank. BOPO mencerminkan efisiensi operasional, ROA mencerminkan profitabilitas, dan NPL mencerminkan kualitas aset dan risiko kredit. Dengan demikian, analisis menggunakan ketiga rasio ini dapat memberikan pemahaman yang holistik tentang kinerja keuangan bank.

### **2. Indikator Efisiensi Operasional**

Rasio BOPO adalah indikator yang penting untuk mengukur efisiensi operasional sebuah bank. Dalam konteks *fintech*, di mana teknologi digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional, rasio BOPO dapat membantu mengidentifikasi dampak *fintech* terhadap biaya operasional bank.

### **3. Perbandingan dengan Industri**

Rasio BOPO, ROA, dan NPL sering digunakan sebagai standar perbandingan dengan bank-bank lain dalam industri. Dengan menggunakan ketiga rasio ini, analisis dapat membandingkan kinerja keuangan bank dengan bank-bank pesaingnya dalam menghadapi dampak *fintech*.

### **4. Relevansi terhadap Perubahan Bisnis**

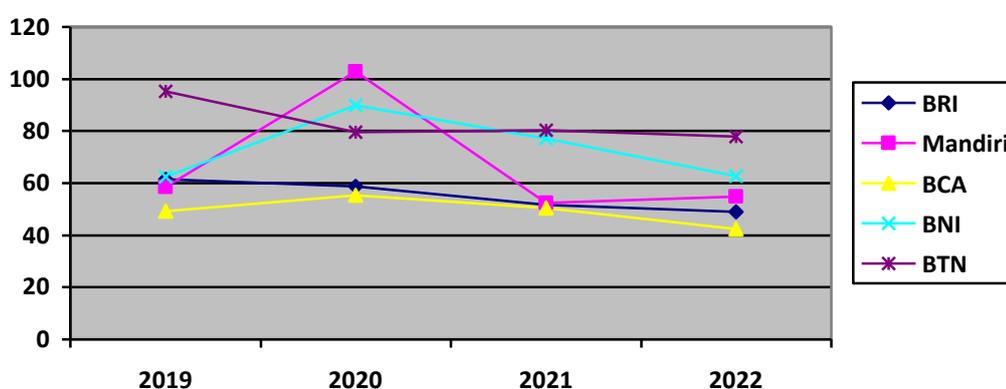
Perubahan dalam model bisnis perbankan yang disebabkan oleh *fintech* dapat tercermin dalam perubahan rasio keuangan seperti BOPO, ROA, dan NPL. Misalnya, adopsi teknologi baru mungkin memengaruhi biaya operasional (BOPO) atau kualitas aset kredit (NPL) bank.

### **5. Fokus pada Efisiensi dan Kualitas Aset**

Rasio BOPO dan NPL khususnya relevan dalam konteks *fintech* karena teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengelola risiko kredit. Analisis menggunakan kedua rasio ini dapat membantu

dalam memahami bagaimana bank-bank beradaptasi dengan perubahan yang dibawa oleh *fintech* dalam hal efisiensi operasional dan manajemen risiko.

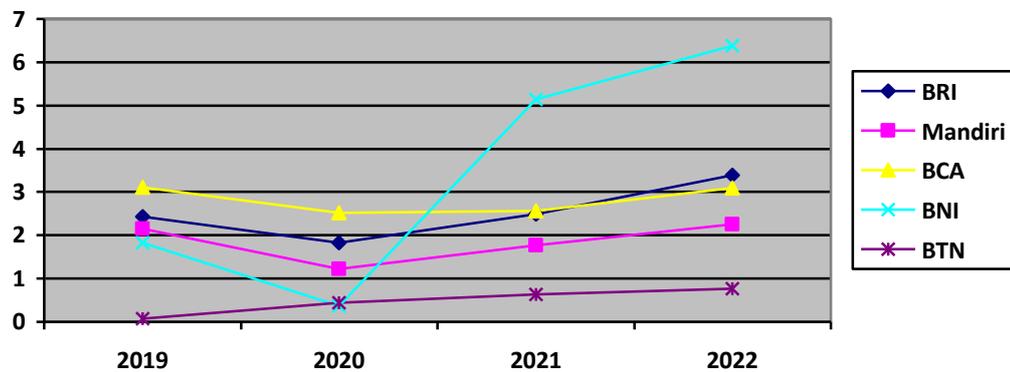
Rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) berfungsi untuk mengukur proporsi dari pendapatan operasional yang digunakan untuk menutupi biaya operasional bank. Berikut merupakan data laporan keuangan dari bank BRI, Mandiri, BCA, BNI dan BTN mengenai rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) pada masing-masing bank tersebut.



Gambar 4. Grafik BOPO  
(Sumber: Website Bank Terkait, 2023)

Berdasarkan grafik tersebut dapat diketahui bahwa nilai biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) pada bank BCA tahun 2022 memperoleh nilai 42,3%, presentase ini menjadi nilai terendah dari kelima bank yang menjadi objek penelitian (terhitung dari tahun 2019-2022). Sedangkan pada pemimpin nilai tertinggi dengan nilai 102,86% didapati oleh bank Mandiri tahun 2020.

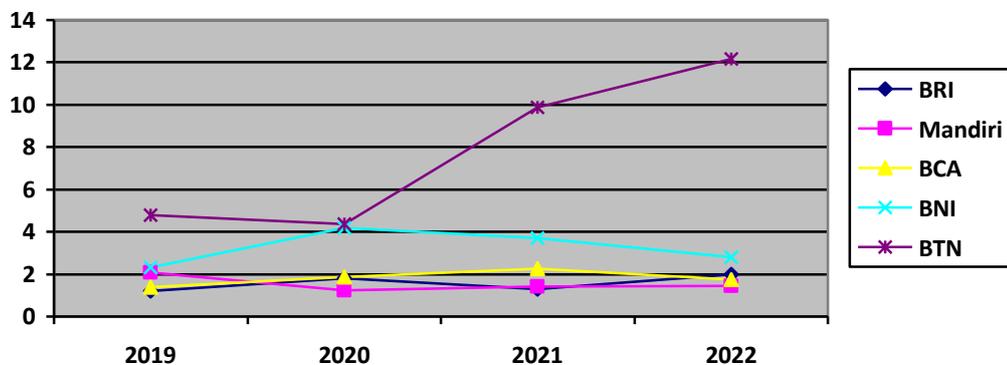
Untuk mengukur kemampuan sebuah bank dalam menghasilkan laba bersih dari total aset yang dimilikinya maka digunakan rasio *return on asset* (ROA). Semakin tinggi Nilai ROA, semakin efisien bank dalam menghasilkan laba dari aset yang dimilikinya. Ini menunjukkan bahwa bank mampu mengoptimalkan penggunaan asetnya untuk menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi. Berikut merupakan data laporan keuangan dari bank BRI, Mandiri, BCA, BNI dan BTN mengenai *return on asset* (ROA) pada masing-masing bank tersebut.



Gambar 5. Grafik ROA  
(Sumber: Website Bank Terkait, 2023)

Berdasarkan grafik tersebut dapat diketahui bahwa nilai *return on asset* (ROA) pada bank BTN tahun 2019 memperoleh nilai 0.07%, presentase ini menjadi nilai terendah dari kelima bank yang menjadi objek penelitian (terhitung dari tahun 2019-2022). Sedangkan pada pemimpin nilai tertinggi dengan nilai 6,38% didapati oleh bank BNI tahun 2022.

Rasio *non performing loan* (NPL) digunakan dalam industri perbankan untuk mengukur kredit bermasalah yang dimiliki oleh bank. NPL merujuk kepada pinjaman atau kredit yang pembayarannya tertunggak oleh peminjam selama periode waktu tertentu atau tidak mampu dipulihkan sepenuhnya. Berikut merupakan data laporan keuangan dari bank BRI, Mandiri, BCA, BNI dan BTN mengenai rasio *non performing loan* (NPL) pada masing-masing bank tersebut.



Gambar 6. Grafik NPL  
(Sumber: Website Bank Terkait, 2023)

Berdasarkan grafik tersebut dapat diketahui bahwa nilai NPL pada bank BRI tahun 2019 memperoleh nilai 1,2%, presentase ini menjadi nilai terendah dari kelima bank yang menjadi objek penelitian (terhitung dari tahun 2019-2022). Sedangkan pada pemimpin nilai tertinggi dengan nilai 12,16% didapati oleh bank BTN tahun 2022.

Untuk memperjelas dalam membaca data dari grafik tersebut, maka peneliti menyajikan data yang dikemas dalam bentuk tabel, antara lain sebagai berikut:

Tabel 1. Data Laporan Keuangan

No	Nama Bank	Tahun	Jenis Rasio Probalitas		
			BOPO	ROA	NPL
1	Bank BRI	2019	61.49 %	2.43 %	1.20 %
		2020	58.68 %	1.83 %	1.80 %
		2021	51.75 %	2.49 %	1.30 %
		2022	48.89 %	3.39 %	1.99 %
2	Bank Mandiri	2019	58.45 %	2.15 %	2.08 %
		2020	102.86 %	1.23 %	1.24 %
		2021	52.50 %	1.77 %	1.43 %
		2022	54.94 %	2.26 %	1.46 %
3	Bank BCA	2019	49.33 %	3.11 %	1.37 %
		2020	55.34 %	2.52 %	1.88 %
		2021	50.50 %	2.56 %	2.27 %
		2022	42.30 %	3.09 %	1.76 %
4	Bank BNI	2019	62.53 %	1.83 %	2.33 %
		2020	89.95 %	0.37 %	4.20 %
		2021	77.15 %	5.14 %	3.70 %
		2022	62.75 %	6.38 %	2.81 %
5	Bank BTN	2019	95.29 %	0.07 %	4.78 %
		2020	79.61 %	0.44 %	4.36 %
		2021	80.42 %	0.64 %	9.87 %
		2022	77.90 %	0.76 %	12.16 %

(Website Bank Terkait, 2024)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO), *return on asset* (ROA), dan *non performing loan* (NPL) pada bank BRI, Mandiri, BCA, BNI dan Bank BTN memiliki nilai yang berbeda-beda serta terjadi perubahan nilai dari tahun ketahun baik perubahan seperti kenaikan nilai presentase ataupun penurunan nilai.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, terhadap munculnya *Financial Technology* (*Fintech*) di indonesia dan keadaan kinerja keuangan Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BNI dan Bank BTN. Maka penulis tertarik untuk mengetahui dampak terkait munculnya *Fintech* di perbankan konvensional dengan mengangkat judul penelitian. Dampak Financial Teknology Terhadap Kinerja Keuangan (Studi Kasus Sub Sektor Perbankan Konvensional 2019-2022).

## **B. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah

- a. Munculnya *fintech* telah mengubah cara orang menggunakan layanan keuangan.
- b. Perubahan cepat dalam industri keuangan yang disebabkan oleh *fintech* menimbulkan tantangan baru dalam pengelolaan risiko bagi bank.
- c. Kehadiran perusahaan *fintech* sebagai pesaing baru telah meningkatkan tingkat persaingan dalam industri perbankan.
- d. Kemunculan *fintech* telah mengubah model bisnis tradisional bank.
- e. Penggunaan teknologi dalam industri perbankan meningkatkan risiko terhadap keamanan data dan privasi konsumen.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah terdapat perbedaan setelah menggunakan *financial technology* bagi biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) pada kinerja keuangan sub sektor perbankan konvensional tahun 2019-2022)
- b. Apakah terdapat perbedaan setelah menggunakan *financial technology* terhadap *return on asset* (ROA) pada kinerja keuangan sub sektor perbankan konvensional tahun 2019-2022).

- c. Apakah terdapat perbedaan setelah menggunakan *financial technology* terhadap *non performing loan* (NPL) pada kinerja keuangan sub sektor perbankan konvensional tahun 2019-2022).

### **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan setelah menggunakan *financial technology* bagi biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) pada kinerja keuangan sub sektor perbankan konvensional tahun 2019-2022).
- b. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan setelah menggunakan *financial technology* terhadap *return on asset* (ROA) pada kinerja keuangan sub sektor perbankan konvensional tahun 2019-2022).
- c. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan setelah menggunakan *financial technology* terhadap *non performing loan* (NPL) pada kinerja keuangan sub sektor perbankan konvensional tahun 2019-2022).

### **C. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Pihak Perbankan.**

Bagi Industri Perbankan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi industri perbankan agar dapat terus berkembang menciptakan inovasi-inovasi terbaru terhadap produk-produk perbankan di era digital.

#### **2. Bagi Pihak Akademisi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan manajemen keuangan yang berkaitan dengan BOPO, ROA, NPL dan Kinerja Keuangan pada perbankan.

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi tambahan atau pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan *fintech* dan kinerja keuangan pada perbankan (BOPO, ROA, NPL).

#### **D. Sistematika Penulisan**

Proposal ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu bagian awal proposal, bagian isi proposal dan metode serta daftar pustaka. Berikut ini dijelaskan masing-masing bagian proposal :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dikemukakan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

##### **BAB II KAJIAN LITERATUR**

Berisi uraian teori-teori yang mendasari tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan judul proposal.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisa data.

##### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran umum badan usaha, hasil penelitian dan pembahasan.

##### **BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

##### **DAFTAR LITERATUR**

##### **LAMPIRAN**