

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan dalam perekonomian nasional. Spillane (2002) menjelaskan bahwa pariwisata adalah bagian dari industri yang mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi secara cepat, menyediakan lapangan kerja, memperbaiki standar kehidupan, serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Pariwisata juga menaungi sektor-sektor klasik seperti kerajinan tangan, penginapan, dan transportasi. Lebih lanjut, Spillane mengemukakan bahwa peran pariwisata dalam pembangunan negara mencakup tiga aspek utama, yaitu aspek ekonomi (sumber devisa dan pajak), aspek sosial (penciptaan lapangan kerja), dan aspek budaya (pelestarian serta pengenalan budaya kepada wisatawan asing).

Alifionny (2020) menyatakan bahwa sektor pariwisata merupakan potensi unggulan yang sangat prospektif dalam pembangunan nasional. Hal ini didukung oleh kekayaan aset wisata yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Pariwisata juga menjadi penggerak utama bagi sektor lain dalam menunjang perekonomian masyarakat melalui penciptaan usaha kreatif dan peluang kerja yang dinamis.

Namun, pandemi COVID-19 yang terjadi sejak tahun 2020 memberikan dampak signifikan pada sektor pariwisata. Pembatasan sosial dan penurunan mobilitas masyarakat menyebabkan terhambatnya aktivitas wisata, termasuk pelayanan informasi wisata. Oleh karena itu, tahun 2025 menjadi momentum penting untuk mengevaluasi kembali kualitas pelayanan publik pariwisata, khususnya yang diselenggarakan oleh lembaga seperti Tourism Information Center (TIC). Di era pasca-pandemi ini, wisatawan cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kenyamanan, kemudahan akses, serta responsivitas layanan.

Pelayanan publik dalam pariwisata menjadi bagian penting dari pengalaman wisatawan. Pelayanan yang diberikan akan menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan, tergantung pada sejauh mana kebutuhan dan harapan wisatawan dapat terpenuhi. Triana, Nuraini, & Rusfien (2020) menyatakan bahwa kepuasan

terjadi saat harapan, kemauan, dan kebutuhan pengunjung dapat dipenuhi secara optimal. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan menjadi bagian penting dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata unggulan di Indonesia, baik untuk wisatawan domestik maupun internasional. Pemerintah Kota Yogyakarta menyediakan berbagai layanan publik untuk menunjang aktivitas wisata, salah satunya melalui *Tourism Information Center* (TIC) yang dikelola oleh Dinas Pariwisata. TIC memiliki tiga titik layanan, yaitu di Malioboro, Bandara YIA, dan Kotabaru. TIC berfungsi sebagai penyedia informasi wisata, promotor paket wisata, dan sebagai pusat pelayanan untuk kebutuhan wisatawan selama berada di Yogyakarta.

Namun demikian, berdasarkan pengalaman peneliti saat menjalani kegiatan magang di Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta, ditemukan beberapa masalah dalam pelayanan TIC Malioboro, antara lain ruang pelayanan yang sempit, waktu pelayanan yang lambat karena harus berkoordinasi dengan pihak lain, serta sikap petugas yang kurang sopan dan profesional. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi atas tingkat kepuasan wisatawan pengguna layanan TIC.

Untuk itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan publik TIC Malioboro tahun 2025 menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permen PANRB No.14 Tahun 2017. Analisis IKM dilakukan berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik seperti persyaratan, prosedur, waktu, biaya, sarana prasarana, dan lain-lain. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan TIC yang lebih adaptif terhadap kebutuhan wisatawan di era pasca-pandemi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, maka penulis menetapkan rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Seberapa tinggi tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Tourism Information Center* (TIC) di Malioboro, Yogyakarta?

C. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka membantu mendukung penelitian yang dapat mengidentifikasi dan memvalidasi kekuatan dan kelemahan penelitian sebelumnya. Adapun beberapa kajian Pustaka yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada penjelasan selanjutnya di bawah ini.

Pertama, penelitian Mardiyanto & Ismowati (2017) dengan judul “Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang” telah melaksanakan pengkajian tentang besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengenai pelayanan di kantor Kecamatan Kotabaru, disini akan ditemukan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan. Indeks metode pelayanan Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang adalah sebesar 62,00 berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”. Sehingga dari hasil yang sudah diketahui, kantor kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang dianggap kurang baik pada pemberian pelayanan, dan oleh sebab itu, masyarakat merasa bahwa mereka kurang puas terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak kantor kecamatan Kotabaru, Karawang.

Penelitian di atas dilaksanakan pada tahun 2017 bertempat di Kotabaru, Kabupaten Karawang. Penelitian ini dilakukan demi memahami seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Kotabaru. Adapun persamaan dari penelitian pertama ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis adalah sama-sama menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan metode kuantitatif.

Kedua, penelitian Noni, Rumzi & Edy (2021) dengan judul, “Manajemen Pelayanan di *Tourist Information Center* (TIC) dengan menyediakan pelayanan publik berupa pelayanan Informasi. Kepariwisata di Kota Tanjungpinang. Manajemen layanan di *Tourist Information Center* (TIC) menunjukan bahwa budaya organisasi mampu mengutamakan wisatawan. Penulis membedakan dengan penelitian lainnya yakni mengenai subjek yang diambil dengan strategi komunikasi. Penelitian kedua

dilaksanakan pada tahun 2021 bertempat di Tanjungpinang. Subyek tertuju pada pengguna layanan TIC Tanjungpinang yang bertujuan untuk meneliti manajemen pelayanan TIC Tanjungpinang. Adapun kesamaan dari observasi di atas dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama melakukan penelitian pada kawasan *Tourist Information Center* (TIC).

Ketiga, Daraginari & Mariasari (2021) dengan judul “Strategi Penawaran Objek Wisata Berbahasa Inggris di Yogyakarta melalui *Tourist Information Center* Malioboro” menjelaskan bahwa Yogyakarta merupakan suatu wilayah yang ada di Indonesia dan masih membenahi adat dan istiadat budaya juga mempunyai begitu banyak kawasan wisata yang bisa menjadi rekomendasi tempat yang kelak bisa didatangi setiap calon pengunjung luar maupun dalam negeri. Maka dari itu, saat ini dibutuhkan strategi yang bisa dipakai petugas *Tourist Information Center* demi membagikan tawaran obyek wisata yang masih ada di kawasan sekitar Yogyakarta. Dalam menawarkan obyek wisata yang dilaksanakan oleh pihak *Tourist Information Center* juga bertujuan demi menolong pengunjung asing untuk memperoleh informasi tentang kawasan wisata kota Yogyakarta dan sekitarnya.

Penelitian ketiga dilaksanakan pada tahun 2021 yang berlokasi di *Tourist Information Center* Malioboro. Subyek tetuju pada pengunjung yang akan memakai jasa dari pihak *Tourist Information Center* Malioboro. Adapun kesamaan dari penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama melaksanakan penelitian di kawasan *Tourist Information Center* Malioboro dengan menggunakan subyek wisatawan.

Keempat, dalam penelitian Zufi Ahaditya & Arif Nugraheni (2015) dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang” menyatakan bahwa observasi ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Populasi yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk semua penduduk yang menggunakan layanan publik di Kantor Kecamatan Mungkid dengan adapun cara pengambilan contoh yang dipakai pada penelitian non-probability sampling dengan jenis *accidental sampling* yang mana teknik ini

dipakai secara spontanitas secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti sesuai karakteristik orang tersebut. Total sampel yang digunakan sebanyak 100 responden.

Penelitian keempat dilaksanakan pada tahun 2015 yang bertempat di Kantor Kecamatan Mungkid, Magelang. Subjek pengguna layanan publik Kantor Mungkid Magelang, bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat penggunaannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Adapun kesamaan dari penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kelima, pada penelitian Suandi (2019), dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur” menyatakan bahwa Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) wajib untuk dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu. Maksudnya adalah penelitian atau observasi ini wajib dilakukan dalam kurun waktu tertentu untuk memperhitungkan atau menganalisa kepuasan masyarakat mengenai pelayanan yang disajikan. Akan tetapi, Kantor Kecamatan Belitang belum melakukannya secara berkala. Maka dari itu, hal ini menarik perhatian untuk diteliti dengan tujuan demi memperoleh hasil tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang.

Penelitian kelima dilaksanakan pada tahun 2019, bertempat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Observasi ini dilaksanakan demi menemukan hasil bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di sediakan pemerintah Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Adapun kesamaan dari penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sama-sama untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Keenam, pada penelitian Intan Trisna Mardiyanti (2017) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan di *Tourist Information Centre* (TIC) Dinas Pariwisata DIY” menyatakan bahwa penelitian

ini menggunakan pendekatan campuran yaitu kuantitatif dan kualitatif. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner kepada wisatawan, wawancara kepada staf TIC, dan observasi langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan TIC Malioboro dan merumuskan strategi peningkatan pelayanan menggunakan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan, namun terdapat kendala seperti fasilitas yang kurang memadai serta kondisi TIC yang kurang strategis karena terganggu oleh aktivitas pedagang kaki lima.

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2017 bertempat di TIC Dinas Pariwisata DIY kawasan Malioboro. Adapun kesamaan dari penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama meneliti kepuasan wisatawan terhadap pelayanan TIC di Malioboro. Namun, perbedaan terletak pada metode analisis yang digunakan, di mana penelitian Intan menggunakan pendekatan SWOT.

Ketujuh, Inten Setio Gianina, Arik Prasetya, dan Rizki Yudhi Dewantara (2016) dengan judul “Analisis Peran *Tourist Information Centre* (TIC) Terhadap Pengambilan Keputusan Wisatawan Mengunjungi Obyek dan Kawasan Wisata” menjelaskan bahwa TIC memiliki peran penting dalam menyediakan informasi wisata, promosi, serta sebagai fasilitator pengumpulan data pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang didukung data kuantitatif dari 100 responden, dengan instrumen berupa kuesioner skala *likert* dan wawancara. Analisis yang digunakan adalah *regresi linear* sederhana untuk mengukur seberapa besar pengaruh peran TIC terhadap keputusan wisatawan dalam mengunjungi objek wisata.

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 dan berlokasi di TIC Malioboro Yogyakarta. Adapun kesamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti peran dan fungsi TIC Malioboro. Namun, perbedaan terletak pada fokus dan alat analisisnya yang menggunakan *mix method*, yang terdiri dari deskriptif kualitatif dengan didukung pendekatan kuantitatif, dengan fokus menekankan pengaruh dan peran TIC terhadap keputusan wisatawan yang berkunjung ke wisata Malioboro Yogyakarta.

Namun dengan demikian, adanya perbedaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu:

1. **Mardiyanto dan Ismowati (2017)**

Persamaan: keduanya sama menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan instrumen berbasis IKM untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kecamatan.

Perbedaan: objek studi yang berfokus pada pelayanan administratif pemerintahan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan informasi pariwisata, terutama dari segi populasi penelitian Mardiyanto ini meneliti masyarakat pengguna layanan administratif sedangkan penelitian ini fokus pada wisatawan pengguna TIC Malioboro.

2. **Noni, Rumzi dan Edy (2021)**

Persamaan: sama-sama meneliti tentang TIC

Perbedaan: penelitian dahulu menitikberatkan pada aspek manajerial dan strategi komunikasi internal, sedangkan penelitian ini fokus pada tingkat wisatawan sebagai pengguna layanan.

3. **Daraginari dan Mariasari (2021)**

Persamaan: sama-sama dilakukan di TIC Malioboro dan menyoar pada layanan informasi wisata kepada pengunjung.

Perbedaan: penelitian terdahulu fokus pada strategi komunikasi multibahasa (bahasa inggris), sedangkan penelitian ini menilai tingkat kepuasan secara umum dari semua wisatawan, baik lokal maupun asing.

4. **Zufi Ahaditya dan Arif Nugraheni (2015)**

Persamaan: menggunakan IKM untuk mengukur kepuasan publik dengan teknik *accidental sampling*

Perbedaan: letak objek dan lokasi studi yang dilakukan di Kecamatan Mungkid (pelayanan administratif) yang bukan destinasi wisata.

5. **Suandi (2019)**

Persamaan: menggunakan metode yang sama kuantitatif dengan instrumen IKM, yang berfokus ke pelayanan publik.

Perbedaan: objek pelayanan yang diteliti oleh Suandi itu adalah layanan

pemerintahan umum, maka karakteristik responden dan ekspektasi pelayanannya sangat berbeda.

6. **Mardiyanti (2017)**

Persamaan: meneliti TIC Malioboro dengan tujuan menilai pelayanan

Perbedaan: menggunakan metode penelitian metode campuran (mix method) dengan teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan dilengkapi analisis SWOT, dengan pendekatan kuantitatif murni. Selain itu, Mardiyanti menganalisis kekuatan dan kelemahan layanan. Sasaran responden juga jauh lebih luas yang termasuk dengan stakeholder, tidak hanya wisatawan pengguna layanan.

7. **Gianina, Prasetya dan Dewantara (2016)**

Persamaan: segi objek membahas TIC dan wisatawan yang melibatkan sebagai responden dan sama menggunakan kuisisioner sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data

Perbedaan: pendekatan dengan mix method, gabungan antara kuantitatif dan kualitatif yang di lengkapi dengan wawancara secara mendalam, menerapkan regresi linear sederhana untuk mengetahui sejauh mana peran TIC dalam mempengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih destinasi.

D. Kerangka Konseptual

1. Wisatawan

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, wisatawan diartikan sebagai individu yang melakukan kegiatan wisata. Sementara itu, Soekadijo dalam Purwanti dan Retno (2014:3) menegaskan bahwa wisatawan adalah seseorang yang melakukan perjalanan dari tempat tinggalnya menuju daerah lain tanpa menetap secara permanen, melainkan hanya untuk tinggal sementara di lokasi yang dikunjungi.

Istilah wisatawan (*tourist*) merujuk pada individu yang melakukan aktivitas perjalanan tersebut. Secara umum, wisatawan merupakan bagian dari kelompok pelancong atau pengunjung. Namun, untuk dapat disebut sebagai pengunjung, seseorang harus termasuk dalam kategori *traveller*. Setiap *visitor* dapat dikatakan sebagai *traveller*, tetapi tidak semua *traveller* dapat

dikategorikan sebagai *tourist*. *Traveller* memiliki cakupan makna yang lebih luas, mencakup orang yang melakukan perjalanan rutin seperti ke tempat kerja, sekolah, atau aktivitas harian lainnya, sehingga kelompok ini tidak termasuk sebagai *tourist* (Pitana & Diarta dalam Sulistyono & Salindri, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa wisatawan adalah individu yang melakukan perjalanan ke luar lingkungan tempat tinggal biasanya dengan tujuan rekreasi, relaksasi, pendidikan, maupun untuk memperoleh pengalaman baru. Wisatawan dapat berasal dari domestik maupun mancanegara, dan biasanya mengunjungi berbagai destinasi wisata seperti objek alam, budaya, maupun sejarah.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data kuantitatif yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari pendapat atau persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi publik. Tujuan utama pengukuran ini adalah sebagai dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan. Mardiyanto dan Ismowati (2017) menjelaskan bahwa pengaturan mengenai IKM didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM pada Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan demikian, sasaran utama dari IKM adalah mengukur capaian kinerja pelayanan suatu unit instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagi masyarakat, IKM juga berfungsi sebagai gambaran mengenai kualitas kinerja pelayanan unit terkait.

Lebih lanjut, Nurâ dan Ediwijoyo (2020) menegaskan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang menghasilkan manfaat meskipun tidak diwujudkan dalam bentuk produk fisik, melainkan berupa kepuasan atau kenyamanan yang dirasakan. Pelayanan pada dasarnya adalah usaha untuk memberikan kepuasan kepada pengguna jasa, yang biasanya terjadi melalui interaksi langsung, baik dengan petugas maupun dengan sistem atau mesin yang disediakan.

Dalam konteks penelitian ini, pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tourism Information Centre (TIC) Malioboro dilakukan dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran tersebut mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM. Hal ini sejalan dengan pendapat Sukanti dan Utomo (2015) yang menyatakan bahwa IKM merupakan instrumen untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat diukur dengan 9 indikator, sebagai berikut:

A. Persyaratan Pelayanan

Indikator ini mengukur sejauh mana informasi terkait syarat-syarat pelayanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh pengguna jasa. Hal ini juga termasuk kemudahan dalam memperoleh informasi tersebut, baik secara lisan, tulisan, atau media lainnya.

B. Prosedur Pelayanan

Menilai tingkat kejelasan tahapan dalam proses pelayanan. Apakah alur pelayanan mudah diikuti, tidak berbelit-belit, dan transparan dari awal sampai akhir.

C. Waktu Pelayanan

Mengukur apakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau sudah ditetapkan dalam standar pelayanan.

D. Biaya / Tarif Pelayanan

Indikator ini menilai transparansi dan keterjangkauan biaya atau tarif yang diberlakukan. Bahkan jika layanan bersifat gratis, masyarakat tetap perlu mengetahui bahwa tidak ada biaya tersembunyi.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Mengevaluasi kesesuaian antara jenis layanan yang dijanjikan dengan yang benar-benar diterima oleh masyarakat. Ini mencakup kualitas dan relevansi informasi atau layanan yang diberikan.

F. Kompetensi Pelaksana

Mengukur kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun profesionalisme dalam menjawab pertanyaan atau membantu pengunjung.

G. Perilaku Pelaksana

Menilai sikap, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Sikap ini penting karena akan berpengaruh terhadap kenyamanan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan.

H. Sarana dan Prasarana

Menggambarkan kelayakan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tata ruang, meja informasi, papan petunjuk, kebersihan area dan juga ketersediaan fasilitas umum lainnya.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mengukur ada tidaknya sistem yang memadai untuk menampung keluhan atau saran dari masyarakat, serta kecepatan dan efektivitas dalam menindaklanjutinya.

Dari semua bagian yang sudah disebutkan dan dijelaskan diatas, peneliti menetapkan komponen-komponen ruang lingkup tersebut menjadi 9 pertanyaan dan dibentuk dalam kuesioner penelitian. Berikut merupakan tabel dari konsep, kesembilan unsur ruang lingkup, dan juga pertanyaan untuk kuesioner penelitian.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini, yakni:

- a. Mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Tourism Information Center* (TIC) di Malioboro, Yogyakarta.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum mengenai isi penelitian, maka peneliti menyusun sistematika penulisan skripsi ini ke dalam empat bab utama, sebagai berikut:

- a. **Bab I Pendahuluan**, berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, kerangka konsep, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.
- b. **Bab II Metode Penelitian**, pada bagian ini terdapat metode penelitian di dalamnya terdapat jenis dan metode penelitian, sampel/informan, operasionalisasi konsep, metode pengumpulan data, jenis data, cara analisis data, dan deskripsi objek atau subjek penelitian
- c. **Bab III Hasil dan Pembahasan** adanya penulisan temuan dan pembahasan yang menjelaskan hasil temuan peneliti yang sudah didapatkan melalui proses pengumpulan data dan pengolahan data penelitian.
- d. **Bab IV Hasil dan Pembahasan**, berisi hasil kesimpulan dimana sebagai peneliti menjelaskan hasil kesimpulan penelitian yang telah diteliti dengan meringkas bagian temuan selain itu juga terdapat daftar pustaka dan lampiran yang digunakan sebagai bukti tambahan dalam penelitian peneliti.