

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Persetujuan dan perizinan penanaman modal baik Penanaman Modal Asing (PMA) maupun Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) mempunyai pengaruh dalam pengembangan penanaman modal di Indonesia. Proses persetujuan dan perizinan penanaman modal yang mudah, cepat, efisien serta tidak berbelit-belit merupakan sesuatu yang sangat didambakan oleh pelaku usaha. Sementara prosedur persetujuan dan perizinan yang berbelit-belit dan birokrasi yang panjang merupakan suatu kendala yang sangat memberatkan bagi pelaku usaha. Untuk itu pemerintah berkewajiban menciptakan kondisi yang dapat meningkatkan penanaman modal. Singkatnya menciptakan iklim yang kondusif bagi pelaku usaha merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah.

Pelaksanaan otonomi daerah pasca diberlakukannya Undang-undang No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian direvisi dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 dan terakhir dengan Undang-undang No. 12 Tahun 2008 berimplikasi positif bagi daerah dalam melakukan pembangunan di segala bidang termasuk kegiatan penanaman modal. Demikian juga sebagaimana tersebut dalam Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota disebutkan bahwa urusan penanaman modal termasuk urusan wajib yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

Pelaksanaan pelayanan perizinan di bidang penanaman modal sejak dikeluarkan Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 29 Tahun 2004, menandakan satu era dilakukannya pelayanan perizinan penanaman modal secara sentralistik di BKPM. Dengan dikeluarkan aturan tersebut maka pemerintah daerah tidak lagi punya kewenangan untuk melakukan penerbitan Surat Persetujuan Penanaman Modal.

Persetujuan dan perizinan Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan

Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Pelayanan Satu Atap, pada dasarnya untuk memberikan pelayanan yang baik bagi para penanam modal. Namun persetujuan dan perizinan pelayanan dengan sistem satu atap (*one roof service*) lebih bernuansa sentralisasi daripada memberikan pelayanan yang baik kepada para penanam modal. Karena pelayanan satu atap (*one roof service*) yang terdapat dalam keputusan Presiden No. 29 Tahun 2004 secara substantif hanyalah menekankan pada semua persetujuan dan perizinan penanaman modal berada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Pusat. Seharusnya konsep pelayanan satu atap juga bisa dilaksanakan oleh institusi penyelenggaraan penanaman modal yang ada di Propinsi, Kabupaten atau kota.¹

Skenario Pelayanan Satu Atap adalah seluruh instansi teknis yang saat itu telah mendelegasikan kewenangannya kepada BKPM ditindak lanjuti dengan menempatkan staf pelayanan perizinannya berada di gedung BKPM, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan cukup dilakukan di Kantor BKPM saja, sedangkan bila dirasa perlu untuk berkonsultasi secara teknis, maka para staf dari departemen teknis terkait tersebut yang akan melakukan konsultasi secara langsung pada instansi induknya. Hal ini dilakukan untuk memberikan kecepatan dan efisiensi proses pelayanan perizinan yang ada. Seharusnya apabila konsep pelayanan satu atap bisa dilaksanakan oleh seluruh departemen/instansi teknis maka pelayanan perizinan ini akan berjalan sebagaimana yang direncanakan dan tidak mengalami hambatan.

Sistem pelayanan satu atap untuk persetujuan dan perizinan penanaman modal merupakan kerbutuhan yang telah lama dinantikan oleh para pelaku usaha di tanah air. Seharusnya sistem pelayanan satu atap untuk persetujuan dan perizinan penanaman modal dilakukan oleh badan-badan penyelenggara penanaman modal di daerah. Untuk itu sistem pelayanan satu atap tidak hanya berada di Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Pusat.²

Sebenarnya Tugas BKPM dibidang investasi, yang antara lain adalah mengupayakan secara maksimal besaran investasi, baik investasi dari dalam negeri (PMDN) maupun investasi dari luar negeri (PMA). Walaupun saat ini belum ada suatu analisis data yang menunjukkan bahwa investasi di Indonesia bukan sebagai

¹ Analisis Terhadap Sentralisasi Persetujuan dan Perizinan Penanaman Modal Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal Dalam Rangka Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal Dalam Negeri Melalui Pelayanan Satu Atap, hal 133-134, 2005

² ibid, hal 134-135, 2005

lokomotif berkembangnya perekonomian dalam skala makro maupun skala mikro. Dengan target pertumbuhan ekonomi pada tahun 2009 sebesar 6%, maka pada tahun 2009 diperlukan investasi sebesar Rp. 1.407,5 Triliun (RAPBN 2009) Dengan demikian berarti peran BKPM didalam melaksanakan pelayanan perizinan untuk mencapai target investasi tersebut semakin besar.

Data investasi di Indonesia pada tahun 2006 hanya naik 2,9%, lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun 2005 yang mencapai 10,8% (BKPM, 2006). Pada saat yang bersamaan Cina dan Vietnam berhasil menarik investasi yang lebih besar. Hal ini jika iklim investasi tidak diperbaiki tidaklah mustahil jika dalam 10 tahun kedepan Indonesia akan tertinggal dari negara-negara tersebut. Munculnya Bangladesh, India sebagai pesaing baru akan mengakibatkan peran BKPM didalam meningkatkan investasi menjadi semakin tidak mudah. Beratnya upaya BKPM tersebut didukung dengan kajian yang dikeluarkan *International Finance Corporation (IFC)* dan Bank Dunia mengenai *Doing Bisnis 2007*, yang menyebutkan bahwa posisi Indonesia didalam kemudahan melalui usaha baru berada pada peringkat 135 dari 175 negara, yakni turun dari posisi tahun sebelumnya pada peringkat 131 (World Bank, 2007).

Sebagai perbandingan dari waktu yang diperlukan untuk pengurusan suatu usaha baru dengan beberapa negara sekitar Indonesia yang dikeluarkan Bank Dunia pada tahun 2004, bahwa di Indonesia perlu waktu 151 hari, sedangkan di Cina perlu waktu 41 hari, Korea Selatan perlu waktu 22 hari, Malaysia perlu waktu 300 hari, Philipina perlu waktu 50 hari, Thailand perlu waktu 33 hari, Vietnam perlu waktu 56 hari, dan Singapura perlu waktu 8 hari. Walaupun demikian bahwa di Indonesia pada tahun 2007 telah diupayakan untuk mengurangi waktu pengurusan tersebut menjadi 75 hari, namun dengan pengurangan waktu yang 50% tersebut, ternyata masih lebih lambat dibandingkan dengan waktu yang diperlukan untuk pengurusan memulai usaha di negara yang lain (*World Bank, 2007*). Dalam laporan *Doing Business 2008*, peringkat kemudahan melakukan bisnis di Indonesia pada urutan 123, sedangkan ekspektasi pada tahun 2009 diperkirakan turun posisinya menjadi 127.

Ada beberapa aturan dari departemen teknis yang berlaku tidak sesuai dengan aturan Daftar Negatif Investasi (DNI) sesuai Perpres No. 111 Tahun 2007. Misalnya didalam DNI, bidang usaha mengatur pembangunan menara BTS, tidak

diatur sebagai bidang usaha yang tertutup untuk Penanaman Modal Asing (PMA), namun aturan teknis dari Departemen Komunikasi dan Telekomunikasi melarang bidang usaha tersebut untuk PMA. Begitu juga sektor perkebunan, di dalam DNI tersebut bahwa khusus hanya perkebunan kelapa sawit dan industri pengolahannya dipersyaratkan melampirkan rekomendasi teknis dari Dirjen Perkebunan, namun dalam pelaksanaan pemberian rekomendasi juga diterbitkan langsung oleh Menteri. Sesuai Permentan No. 26/2007 disebutkan bukan hanya komoditi kelapa sawit yang dipersyaratkan namun juga seluruh komoditi perkebunan. Keadaan ini yang kian menambah jalur birokrasi di sektor tersebut. BKPM selaku badan yang mempunyai fungsi manajemen sebagai koordinator, dan yang secara langsung berhadapan dengan calon investor/investor sering mendapat pertanyaan mengarah pada kondisi yang kurang memberikan jaminan kepastian hukum kepada investor.

Diyakini pula bahwa peningkatan penanaman modal di daerah sebagai salah satu indikator meningkatnya pertumbuhan ekonomi di daerah. Dengan diterbitkannya Peraturan Presiden No. 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka keberadaan kewenangan penerbitan surat persetujuan sesuai Keppres No. 29 Tahun 2004, yang mengatur bahwa seluruh penerbitan izin PMA dan PMDN tidak disentralisir lagi di Pusat ada sebagian kewenangan yang akan dilimpahkan ke daerah. Tentu pelaksanaan Perpres ini diharapkan akan disambut baik oleh Pemerintah Daerah.

Dalam rangka menindaklanjuti Undang-undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, dan Perpres Nomor 27 Tahun 2009 tersebut saat ini BKPM telah melakukan pembenahan baik secara internal maupun untuk kepentingan pelaksanaan pelayanan perizinan di daerah antara lain dengan melakukan perubahan pedoman tata cara permohonan penanaman modal, pengendalian pelaksanaan penanaman modal, mengatur kembali standar prosedur perizinan penanaman modal, membangun Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE). Kebijakan baru yang telah diterbitkan adalah:

1. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 11 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Pembinaan, Dan Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Bidang Penanaman Modal;

2. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 12 Tahun 2009 tentang Tata Cara Permohonan Penanaman Modal
3. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
4. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik.

Keempat peraturan tersebut mulai dilaksanakan dan menjadi dasar penyelenggaraan penanaman modal di Pusat maupun di daerah, dan dengan diberlakukannya peraturan khusus tentang pelayanan perizinan tersebut maka semua jenis perizinan yang selama dilakukan di BKPM akan berubah, baik jenis maupun bentuk persetujuannya, *Standard Operating Procedure (SOP)* dan ini akan merubah tatanan pelayanan perizinan di bidang penanaman modal. Demikian juga penggunaan sistem pelayanan secara elektronik dengan menggunakan *National Single Window Indonesia (NSWI)* diharapkan akan lebih memberikan kepastian kecepatan, kemudahan bagi investor untuk mengajukan permohonan. Karena dengan sistem pelayanan secara elektronik tersebut surat persetujuan yang diterbitkan di Pusat dan Daerah mempunyai format yang sama secara nasional.

Perka No 11, 12 dan 14 Tahun 2009 adalah aturan yang akan digunakan untuk mendukung pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan secara nasional dengan menggunakan sistem informasi SPIPISE. Sedangkan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, digunakan dalam rangka pengawasan, pembinaan, bimbingan atas pelaksanaan penanaman modal yang dilakukan oleh dunia usaha.

Secara garis besar dasar-dasar pelayanan Perpres No. 27 Tahun 2009, yang akan menjadi dasar bagi pelayanan perizinan meliputi beberapa unsur, yang penekanannya berbeda dengan peraturan tata cara dan prosedur sebelumnya. Unsur unsur tersebut antara lain:

- a. **Mudah**, alur proses penyelesaian permohonan sederhana dalam pengertian mudah dipahami dengan persyaratan yang sederhana.
- b. **Cepat**, waktu proses penyelesaian permohonan dipersingkat
- c. **Tepat**, kesesuaian produk dengan ketentuan peraturan perundangan
- d. **Akurat**, pemberian fasilitas impor mesin, barang dan bahan sesuai dengan kebutuhan produksi
- e. **Transparan dan akuntabel**, alur proses penyelesaian permohonan jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

Peraturan yang secara langsung berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan satu pintu adalah Perka No. 12 Tahun 2009, sebab tata cara permohonan perizinan penanaman modal diatur di dalamnya sedangkan penerbitan perizinan dilakukan dengan menggunakan SPIPISE. Sistem yang diakses melalui internet *Nasional Single Window for Investment* (NSWI) dapat dilakukan secara *on line*.

Perka BKPM No. 12 Tahun 2009 pasal 8 ayat (1) b. 5) menyebutkan bahwa Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal yang menggunakan modal asing, yang berasal dari pemerintah negara lain, yang didasarkan perjanjian yang dibuat oleh Pemerintah dan Pemerintah negara lain, maka pelaksanaan penerbitan izin penanaman modal hanya dilakukan di BKPM. Ini yang mengindikasikan bahwa pelaksanaan pemerintahan bidang penanaman modal sebagaimana disebut dalam PP No. 38 Tahun 2009 tidak dilaksanakan secara utuh. Apakah dengan dilimpahkannya sebagian kewenangan Pusat ke daerah akan merupakan satu langkah yang efisien bagi pelayanan perizinan di bidang penanaman modal? Sesuai dengan Pasal 3 Perpres No. 27 Tahun 2009 bahwa PTSP di bidang penanaman modal bertujuan untuk membantu penanam modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi mengenai penanam modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan non perizinan.

Dalam hal kaitannya dengan pelanggan/investor/calon investor, maka pelayanan tidak ada artinya tanpa kualitas pelayanan pelanggan, karena pelangganlah yang menentukan kehidupan masa depan suatu pelayanan. Salah satu indikator

pelayanan prima adalah tercapainya kualitas pelayanan pelanggannya. Oleh karena itu Pelayanan BKPM harus mampu menciptakan kualitas pelayanan bagi pelanggannya. Karena begitu penting kualitas pelayanan pelanggan, bagi calon investor/investor maka setiap pengelola pelayanan perizinan harus melaksanakan berbagai perbaikan serta pelayanan secara khusus misalnya meningkatkan mutu pelayanan. Tujuan untuk memastikan apakah kinerja dari aturan baru tersebut sesuai persepsi pengguna jasa akan meningkatkan kualitas pelayanan di BKPM?

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka pelayanan yang sebelumnya dilakukan oleh BKPM sebagai satu-satunya lembaga yang melaksanakan kegiatan pelayanan perizinan PMA dan PMDN pada waktu yang akan datang akan dilakukan juga oleh daerah. Bagaimanapun juga perubahan pelayanan tersebut akan merubah *image* investor atau akan merubah persepsi yang selama ini dilakukan. Apakah pelayanan yang dilakukan akan semakin meningkat? Karena sampai sejauh ini pasca sistem pelayanan aplikasi komputerisasi yang dilaksanakan dengan sistem *Front Office* (FO) dan *Back Office* (BO) dengan sistem dan prosedur sesuai kebijakan baru, belum ada yang melakukan kajian apakah pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BKPM tersebut sudah merupakan pelayanan prima (*service excelent*). Apalagi dengan adanya peraturan yang baru apakah ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan yang dialami pelanggan/investor/calon investor yang telah menggunakan jasa pelayanan sesuai dengan kebijakan lama dan setelah diterapkannya kebijakan baru.

Kualitas pelayanan calon investor dan investor sangat dinamis, karenanya pemilihan atau pengambilan keputusan oleh calon investor/investor untuk berinvestasi dapat dianggap sebagai akibat *rasional choise* atas pelayanan yang dilakukan bila hasil yang dikeluarkan sebagai sesuatu yang berbeda, yang kemudian dipersepsikan memberikan nilai yang lebih tinggi oleh calon investor dan investor, maka hal ini akan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan calon investor atau investor.

Dalam realita pelayanan, menunjukkan bahwa pelayanan dari waktu ke waktu yang dilakukan oleh suatu lembaga pelayanan dapat berubah-ubah. Baik

tidaknya kualitas pelayanan selalu berhubungan dengan apa yang dialami calon investor/investor. Mutu sebuah pelayanan hanya diketahui secara pasti apabila terjadi proses dalam konsumsi, sedangkan perilaku calon investor sangat dipengaruhi oleh mutu yang diberikan. Sedangkan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan dengan diterbitkannya Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 mengalami kenaikan atau penurunan kualitas pelayanan adalah sangat penting dilakukan. Hasil analisis kualitas pelayanan ini tentu akan merupakan suatu masukan yang sangat berarti bagi peningkatan proses pelayanan di BKPM khususnya.

Penulis sangat tertarik melakukan penelitian ini pada pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal, karena selain adanya perbedaan prosedur yang mencolok, pelayanan ini sering dinilai sebagai *starting point* suatu pelayanan perizinan disuatu negara. Dengan adanya perubahan sistem pendaftaran penanaman modal sesuai aturan sebelumnya yaitu sesuai Keputusan Kepala BKPM No. 57/SK/2004 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal yang Didirikan Dalam Rangka Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing dan perubahannya yang terakhir Peraturan Kepala BKPM No. 01/P/2008 yang diterbitkan dengan Surat Persetujuan Penanaman Modal dan setelah kebijakan baru disebut registrasi atau pendaftaran yang semula di proses 10 (sepuluh) hari menjadi 1 hari, dianggap dapat bersaing dengan negara tetangga antara lain Singapura lama proses 1 hari, Malaysia selama 2 hari kerja. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah kebijakan baru dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan maka perlu kiranya dilakukan penelitian yang dapat memberikan perkiraan yang tepat mengenai kualitas pelayanan setelah diterapkannya Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 atas kinerja pelayanan yang diberikan BKPM.

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka rumusan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah adanya kebijakan baru (pendaftaran penanaman modal) menurut persepsi pengguna jasa.
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang setelah dilakukan kebijakan baru menurut pengguna jasa

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan perbedaan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan adanya pelaksanaan Perka No. 12 Tahun 2009 di BKPM yaitu dengan:

1. Mengevaluasi apakah terdapat perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal sebelum diterapkannya kebijakan baru dan sesudah diterapkannya kebijakan baru menurut persepsi pengguna jasa.
2. Apakah pelayanan yang dilaksanakan dengan sistem baru mengalami peningkatan kualitas.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan atau pertimbangan bagi BKPM terhadap kualitas pelayanan perizinan penanaman modal dalam rangka pendaftaran penanaman modal dengan diberlakukannya kebijakan baru.
2. Sebagai sumbangan pemikiran bagi jajaran pimpinan BKPM dalam mengambil suatu kebijakan yang mempunyai dampak langsung maupun tidak langsung terhadap proses pelayanan kepada pengguna pelayanan.

1.5. Batasan Penelitian

Penulis melakukan penelitian atas pelaksanaan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), khususnya untuk penerbitan izin dalam rangka pendaftaran penanaman modal pada unit Deputy Bidang Pelayanan Penanaman Modal, khususnya yang dilakukan oleh Direktorat Pelayanan Aplikasi Penanaman Modal di Jl. Gatot Subroto No. 44 Jakarta Selatan.

Penulis juga tidak mengkaji kewenangan penyelenggaraan pemerintahan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Propinsi dan atau Pemerintah Kabupaten/Kota, tetapi pada proses pelayanan perizinan yang dilakukan oleh BKPM saja.

Responden dalam penelitian ini menggunakan responden yang berbeda antara responden pada kebijakan lama dan kebijakan baru. Responden yang dipilih dalam

penelitian ini adalah kelompok responden yang telah merasakan satu jenis pelayanan perizinan di BKPM untuk mendapatkan surat pendaftaran penanaman modal saat pertama kali saja dan bukan jenis perizinan lainnya. Artinya dapat diasumsikan yang bersangkutan akan berusaha melakukan adaptasi dengan lingkungan yang ada artinya cara-cara menjalani proses pelayanan mengikuti budaya atau tantangan yang telah diciptakan oleh sistem dan sampai sejauh ini menurut pengamatan peneliti, sistem pelayanan di PTSP juga tidak melakukan perbedaan perlakuan pelayanan terhadap para pengguna jasa, atau semua diperlakukan sama. Jika setiap investor yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah mereka yang pertama kali datang ke Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu di PTSP BKPM maka setiap investor akan mengacu pada tatanan nilai, keyakinan aturan dan norma yang berlaku dalam suatu komunitas kelompok antrean sistem pengajuan perizinan dalam rangka pendaftaran penanaman modal, serta sikap dan perilaku sebagai investor yang akan melakukan permohonan akan cenderung seragam antara lain dalam hal ingin mendapatkan pelayanan yang baik dari penyedia jasa, ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, mengetahui persyaratan yang benar. Dan perilaku investor ini dari waktu ke waktu selalu sama. Oleh karena itu pola perilaku investor diasumsikan homogen, dan hal ini berlaku pada responden kebijakan lama dan responden kebijakan baru.

Penyebutan peraturan baru dalam penelitian ini adalah terhadap Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal sedangkan yang dimaksud dengan peraturan atau kebijakan lama adalah Keputusan Kepala BKPM No. 57/SK/2004 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal yang Didirikan Dalam Rangka Penanaman Modal Dalam Negeri dan Penanaman Modal Asing dan perubahannya yang terakhir Peraturan Kepala BKPM No. 01/P/2008.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini menggunakan sistematika penulisan tesis yang dibagi dalam 5 (lima) Bab, masing-masing Bab akan menjelaskan secara kronologis bagaimana kegiatan penelitian ini dilakukan. Kemudian ditambah dengan kepustakaan yang menguraikan apa yang tercantum

dalam judul. Sistematika penulisan yang dituangkan dalam masing-masing Bab tersebut adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada Bab ini akan mengemukakan teori-teori yang relevan untuk dijadikan acuan penulisan, menguraikan kerangka pikir yang bersumber dari teori-teori atau konsep-konsep dari berbagai literatur sebagaimana yang diuraikan dalam Bab II.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada Bab III ini, akan menguraikan tentang metodologi penelitian, populasi dan sampel, skala pengukuran dan instrumen penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data dan hipotesis dan hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian

Pada Bab IV ini, menyajikan data hasil penelitian dan analisis hasil penelitian dengan menggunakan teknik analisis yang dikemukakan pada metode pengolahan data dan jawaban hipotesis

Bab V Penutup

Pada Bab V, menyimpulkan hasil penelitian dan diakhiri dengan saran-saran yang perlu diberikan berkenaan dengan penelitian yang telah dilakukan.