

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

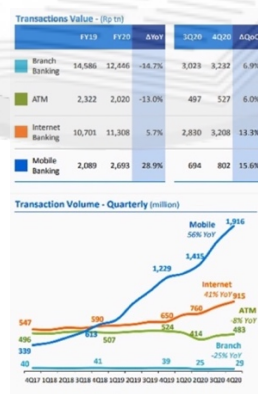
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia saat ini mengikuti perkembangan digital yang dapat dikatakan cukup signifikan dilihat dari perkembangan gadget setiap tahun berganti dan kemampuan masyarakat memahami penggunaan barang digital. Di jaman ini banyak Masyarakat hanya bergantung pada teknologi yang mereka gunakan. Teknologi seakan menjadi gaya hidup dan kebutuhan masyarakat Indonesia. Bangsa Indonesia adalah bangsa yang hidup dalam lingkungan global atau bisa dikatakan zaman modernisasi, sehingga mau tidak mau harus turut serta dalam penguasaan teknologi dan ilmu pengetahuan, terutama untuk kepentingan bangsa itu sendiri. Sebagai negara berkembang, Indonesia dinilai belum terlalu maju dalam penguasaan dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. (www.kompasiana.com diunduh pada tanggal 2 Februari 2022).

Pemerintah Indonesia mendorong masyarakat Indonesia untuk bertransformasi ke era digital. Era digital merupakan suatu kondisi dimana aktivitas masyarakat dalam kehidupan yang dimudahkan dengan hadirnya teknologi di tengah kehidupan masyarakat. Perkembangan era digital adalah perkembangan masyarakat yang berlangsung dalam kehidupan baru yang beriringan dengan jaringan internet, perangkat digital, aplikasi atau platform digital, media sosial yang mempermudah aktivitas dan pekerjaan masyarakat Indonesia. dalam masa kini terdapat banyak perusahaan yang mulai menerapkan transformasi digital di

Indonesia. Sektor keuangan menjadi salah satu perusahaan yang juga tidak kebal terhadap digitalisasi dengan layanan full customer-facing. Seperti yang dikatakan Jasmi, Direktur Expert Oversight Group III Otoritas Jasa Keuangan (OJK), di industri perbankan, digital banking yang juga dikenal dengan digital banking bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital, termasuk aplikasi dan perangkat kapan saja, mana saja Saluran distribusi yang dikunjungi. ([www.hestanto.web.id](http://www.hestanto.web.id) diunduh pada tanggal 2 Februari 2022).

Kehadiran digitalisasi membuat semua sektor industri beralih ke era digital. Perkembangan digital yang semakin pesat di Indonesia membawa pengaruh bagi sektor industri perbankan di Indonesia, sehingga perbankan harus mengikuti perkembangan yang ada. Kegiatan yang dilakukan oleh bank digital antara lain melakukan registrasi hingga melakukan penarikan melalui sistem digital yang pasti terjaga tingkat keamanannya. Dalam 3 tahun terakhir, masyarakat Indonesia telah meningkat dua kali lipat dari pasar negara di Asia dalam penggunaan perbankan digital. Orang Indonesia yang mengunduh aplikasi dari bank digital meningkat 7% pada tahun 2020. ([medium.com](http://medium.com) diunduh pada tanggal 2 Februari 2022).



Gambar 1. 1 peningkatan transaksi bank digital 2020

Sumber: [www.Katada.co.id](http://www.Katada.co.id) (diunduh pada tanggal 1 Feburari 2022)

Menurut data Indonesia sudah mengalami peningkatan dimulai dari 2018, Indonesia menduduki posisi ke 4 teratas pada tahun 2019 dan meningkat sebesar 11% penggunaan mobile banking. Pada data yang ada terjadi penurunan dalam aktivitas penggunaan bank tradisional yaitu masyarakat yang datang ke kantor cabang dan menggunakan ATM dan dapat dilihat terjadi kenaikan dalam penggunaan internet banking dan mobile banking. Artinya masyarakat Indonesiaterbuka dengan adanya perubahan era digitalisasi. Platform yang digunakan oleh bank digital memberikan keuntungan bagi perusahaan dan pengguna, dimana hal ini akan mengurangi biaya operasional perusahaan, biaya perawatan perusahaan, serta aksesibilitas data secara real-time yang dapat diakses setiap saat dan memudahkan bagi para penggunanya. Sehingga bank digital sangat diharapkan untuk bisa mempermudah masyarakat dimana masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke tempat bank untuk melakukan transaksi atau kebutuhan lainnya. (medium.com diunduh pada tanggal 2 Februari 2022).



*Gambar 1. 2 Official Logo Perusahaan Jenius*

*Sumber: www.Jenius.com (diunduh pada 7 Februari 2022)*

Salah satu bank yang menerapkan digital banking adalah PT. Bank Tabungan Pensiun Nasional, TBK (BTPN) yang dikenal dengan Jenius,

diluncurkan pada tanggal 11 Agustus 2016. Jenius merupakan layanan perbankan digital yang mengubah aktivitas perbankan dari perbankan tradisional menjadi perbankan digital, sehingga hal ini mengubah kehidupan masyarakat Indonesia di industri perbankan. Jenius adalah platform atau aplikasi dan kartu debit yang memungkinkan pengguna bertransaksi dengan mudah tanpa melalui tahapan yang biasanya harus dilalui oleh bank tradisional. Misalnya, ketika orang ingin membuka rekening bank, bisa dilakukan di mana saja tanpa harus mengantri di kantor pusat atau bahkan di cabang Bank BTPN. (www.jenius.com diunduh pada tanggal 3 Februari 2022).

Layanan digital yang ditawarkan Jenius dapat diakses melalui smartphone dan koneksi internet yang stabil sehingga Jenius membuat masyarakat lebih mudah. Melalui Jenius masyarakat dapat mengisi ulang Elektronik Wallet atau biasa disebut dengan E-wallet, membayar tagihan, hingga mentransfer uang. Jenius juga menawarkan kemudahan dalam proses pembayaran yang dilengkapi dengan pengaturan keuangan sehingga keuntungan yang diterima masyarakat adalah dapat mengatur pengeluaran harian ke dalam kartu debit yang berbeda. Bank BTPN menawarkan kemudahan bagi para penggunanya. Aplikasi Jenius memberikan bebas biaya transfer serta dapat menarik uang dari ATM mana saja berbeda dengan Bank yang lainnya. Beberapa bank menarik biaya admin ketika melakukan aktivitas transfer dan beberapa bank tidak dapat menarik uang dari ATM yang berbeda. Jenius menawarkan fitur split bill dan fitur save it yang tidak dimiliki oleh bank digital lainnya. (www.jenius.com diunduh pada tanggal 3 Februari 2022).

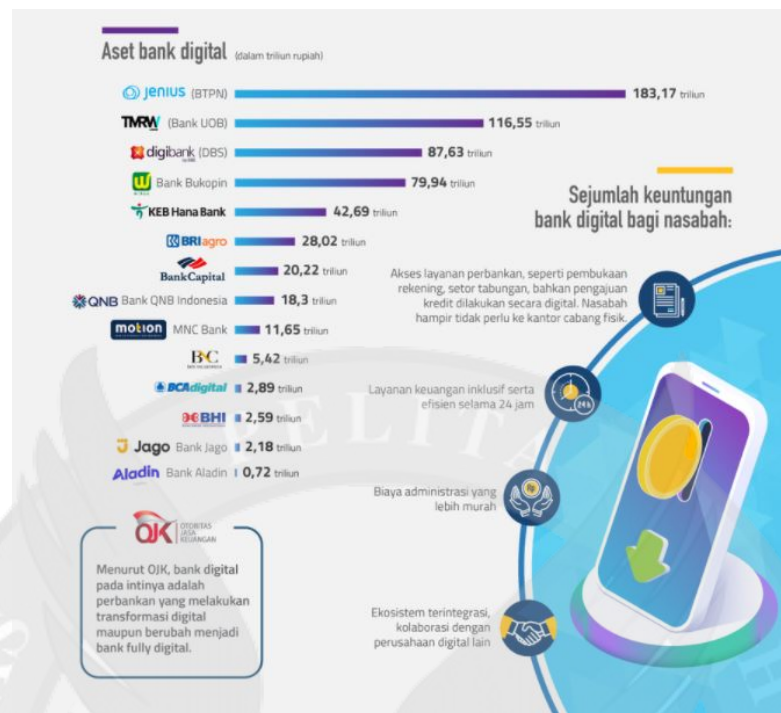
Salah satu keunggulan dari Jenius adalah memiliki *Flexi Saver* dan *Dream Saver*. *Flexi Saver* dimana konsumen yang menggunakan Jenius bisa menabung untuk keperluan yang mendesak seperti biaya kesehatan, perbaikan gadget dan kebutuhan lainnya yang dibutuhkan secara tiba-tiba dengan bunga yang ditawarkan adalah 2,5% per tahunnya. Pada fitur ini konsumen dapat menarik dan setor diwaktu yang diperlukan dan tanpa ada terikat oleh periode tertentu sehingga ketika konsumen mengalami kebutuhan yang mendesak maka konsumen bisa menarik uang dari tabungan ini. Tidak hanya untuk keperluan mendesak namun Jenius menawarkan fitur *dream saver* sesuai dengan namanya dimana Jenius konsumen dapat menabung dengan disiplin untuk mewujudkan impian mereka seperti ingin menonton konser, menonton pertandingan, atau keinginan-keinginan konsumen yang ingin dicapai dan dengan bunga 2,5% per tahunnya. Pada fitur *Dream Saver* Konsumen memberitahu target yang ingin dicapai sehingga Jenius membantu menghitung periode yang dapat dicapai dan akan disetor secara otomatis dari rekening tabungan kedalam *Dream Saver* sehingga konsumen tidak akan lupa untuk menabung. (www.jenius.com diunduh pada tanggal 3 Februari 2022).

Layanan yang ditawarkan Jenius tidak hanya untuk personal saja namun Jenius hadir untuk konsumen yang memiliki bisnis sehingga konsumen dapat membedakan antara personal dengan bisnis. Terdapat 4 kemudahan yang diberikan Jenius dengan akun bisnis, Diantara lain dapat mengirim dan menerima uang antar Jenius, Bank lain, serta alat pembayaran digital lainnya, dapat menelusuri jejak uang keluar dan yang masuk dalam laporan bulanan, dapat digunakan untuk berbelanja online, akun bisnis Jenius dapat digunakan untuk membayar tagihan dari

bisnis yang sedang dijalankan oleh konsumen. Tidak hanya itu saja namun pada akun bisnis konsumen dapat mencantumkan produk yang dijual, Pengeluaran yang dikeluarkan, mencatat pelanggan dari konsumen, dapat melihat kondisi bisnis yang dijalankan, jumlah transaksi, total dari penjualan, total pengeluaran, data dari produk yang terlaris, dan pengeluaran tertinggi. Sehingga konsumen yang memiliki akun bisnis akan sangat dimudahkan dengan adanya layanan yang ditawarkan oleh Jenius. (www.jenius.com diunduh pada tanggal 4 Februari 2022).

Sehingga dalam hal ini Jenius mampu mencukupi kebutuhan yang dibutuhkan oleh konsumen. Tidak hanya mencukupi kebutuhan konsumen namun semua yang dilakukan oleh Jenius dapat mengefisienkan waktu dari segi konsumen dan juga efisien dalam segi perusahaan dimana perusahaan menghemat biaya-biaya operasional. Jenius tanggap dengan keperluan yang dibutuhkan konsumen sehingga konsumen dapat menikmati layanan yang diberikan oleh Jenius. (www.jenius.com diunduh pada tanggal 4 Februari 2022).

Jenius meraih penghargaan pada tahun 2021 dengan penghargaan *Pioneer Award in Digital Banking 2021* melalui ajang CNBC Indonesia Award 2021. Dengan adanya acara Awards ini diharapkan bank BTPN akan selalu mengembangkan inovasi-inovasi baru dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dari ajang ini dapat dilihat bahwa Jenius bisa memberikan kepuasan bagi konsumen yang menggunakan layanan aplikasi Jenius. Dengan adanya inovasi-inovasi yang diberikan oleh Jenius bisa berdampak akan kesetiaan pelanggan terhadap Jenius. (www.btpn.com diunduh pada tanggal 4 Februari 2022).



Gambar 1. 3 Aset Bank Digital di Indonesia

Sumber: [goodnewsfromindonesia.id](http://goodnewsfromindonesia.id) (diunduh pada tanggal 7 Februari 2022)

Gambar 1.3 menunjukkan aset dari Jenius tertinggi dibandingkan bank digital lainnya. Bank digital di Indonesia yang mempelopori adalah Jenius dengan berbagai keunggulan dan kemudahan yang ditawarkan. Ada beberapa bank digital yang menjadi pesaing dari Jenius yaitu *Digibank* yang dimiliki oleh Bank DBS dibentuk pada tahun 2018 dengan keunggulan menawarkan Kredit Tanpa Agunan Instant secara online dengan maksimal pinjaman hingga Rp 30 juta. Selain itu kompetitor dari Jenius adalah *Wokee* yang didirikan oleh Bank Bukopin dengan penawaran menarik uang pada mesin ATM tanpa kartu dan kemudahan dalam membayar tagihan. Ada pula yang baru berdiri pada tahun 2021 yaitu *Jago* yang dipegang oleh Bank Jago yang menawarkan tabungan serta dapat mengelola uang dengan mudah. Dan kompetitor terbaru bagi Jenius yaitu *Blu* yang dimiliki oleh

Bank BCA pada tahun 2021 memiliki penawaran kepada konsumen berupa *blusaving* dimana konsumen dapat mengatur keuangan dengan mudah dan terarah sesuai dengan tujuan konsumen. Para kompetitor dari Jenius memiliki keunikan masing-masing. (berkeluarga.id diunduh pada tanggal 4 Februari 2022).

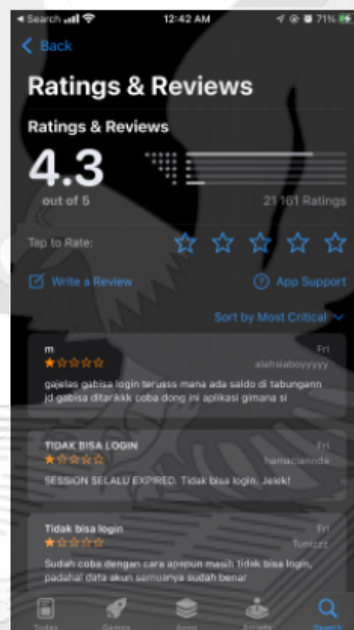
Pesaing terberat dari Jenius adalah Digibank. Digibank merupakan salah satu inovasi bank digital dari bank DBS. Digibank sendiri diminati oleh banyak kaum milenial dimana saat ini kaum milenial lebih senang membayar atau bertransaksi dengan cash less artinya lebih senang tidak membawa uang secara fisik. Digibank menawarkan sejumlah keunggulan dimana keunggulan ini menyaingi dari Jenius. Salah satu keunggulan dari Digibank adalah KTA atau disebut dengan Kredit Tanpa Anggungan, dimana pengguna Digibank dapat mengajukan sejumlah pinjaman tanpa ada jaminan. Namun kekurangan dari Digibank adalah pendaftaran yang belum 100% dapat dilakukan secara online dimana pengguna harus datang ke booth atau melalui agent dari Digibank dimana tidak selalu ada di beberapa daerah. Berbeda dengan Jenius yang dapat melakukan pendaftaran melalui 100% online. Selain itu pada aplikasi Digibank terdapat biaya admin setiap bulannya namun pada Jenius bebas biaya admin bulanan. (www.financialku.com diunduh pada tanggal 16 Maret 2022)



*Gambar 1. 4 Official Logo Perusahaan Digibank*

*Sumber: DBS.id (diunduh pada 16 Maret 2022)*

Namun pada akhir-akhir ini terdapat banyak masukan dari pengguna Jenius bahwa terdapat kendala dari Jenius dimana banyak konsumen yang tiba-tiba tidak dapat masuk kedalam lagi kedalam akun Jenius pengguna selain itu terdapat pula kendala dalam memutuskan tautan akun Jenius dengan email yang sudah didaftarkan, dimana cara untuk melepaskan tautan dengan menelfon call center lalu datang ke kantor BTPN. Selain itu masih kurangnya persebaran dari mesin ATM Bank BTPN sehingga hal-hal tersebut akan berdampak langsung pada *Customer Loyalty*. (Idntimes.com diunduh pada tanggal 16 Maret 2022)



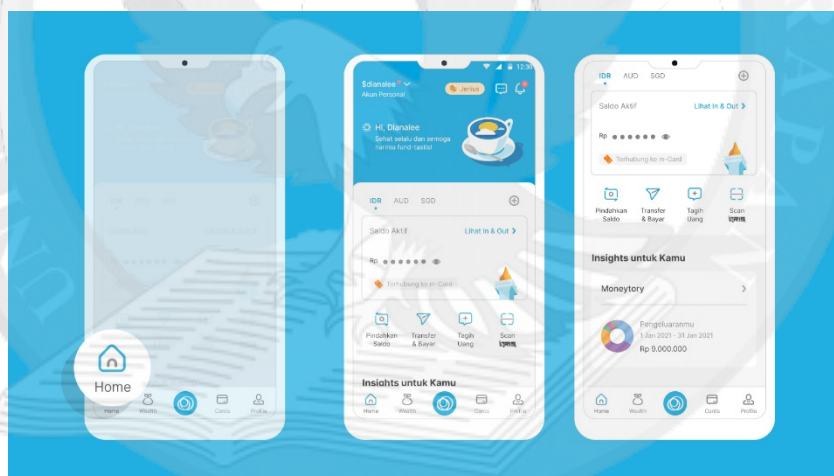
Gambar 1. 5 Ulasan Aplikasi Jenius

Sumber: Appstore (diunduh pada 16 Maret 2022)

Menurut Bhaty Et al (2001) Loyalitas dari pelanggan didorong dengan adanya rasa kepercayaan dari pelanggan terhadap produk yang digunakan. Pada gambar 1.5 menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak dapat terpenuhi

sehingga kepercayaan dari pelanggan terhadap produk akan menurun yang akan mengakibatkan loyalitas pelanggan hilang. Pada kasus inilah penilini memiliki ketertarikan dalam meneliti bank digital Jenius.

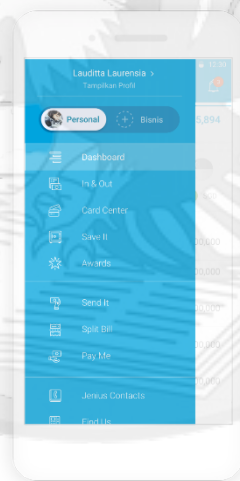
Menurut *Yang Et al (2004) Site Organization* merupakan sebuah website yang memiliki tampilan menarik dari warna, bagian-bagiannya, dan gambar sehingga bisa memperbaiki kualitas *bank elektronik* dan memberikan pengalaman serta kepuasan terhadap pelanggan. Jenius memiliki situs yang menarik serta memberikan informasi mengenai produk dan fitur-fitur yang dimiliki oleh Jenius dimana konsumen dengan mudah mempelajari apa yang mereka ingin tahu dari Jenius dan produk yang ingin mereka pilih berdasarkan kebutuhan dari konsumen. (www.Jenius.com dunduh pada tanggal 4 Februari 2022).



Gambar 1. 6 Fitur dari Aplikasi Jenius

Sumber: *jenius.com* (diunduh pada tanggal 11 Maret 2022)

*Reliability* yang berarti mengacu pada sejauh mana hasil pengukuran yang dapat diandalkan, memiliki keterpercayaan, keajegan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya (Azwar, 2011). Dimana *reliability* merupakan sebuah sistem yang dapat memperbaiki dari performa perusahaan jika terjadi masalah pada konsumen. Jenius memiliki keandalan dimana konsumen juga dapat bertanya langsung kepada pihak Jenius melalui layanan *Jenius help* yang ada didalam situs yang diberikan oleh Jenius atau bahkan konsumen dapat menghubungi no telepon dan email yang ada sehingga memudahkan konsumen untuk bertanya mengenai kebutuhan dari konsumen atau bahkan dapat mengadu kendala yang terjadi pada konsumen secara langsung pada pihak Jenius dan pihak Jenius dapat menanggapi kendala atau pertanyaan dari konsumen. (www.Jenius.com diunduh pada tanggal 5 Februari 2022).



Gambar 1. 7 Fitur Jenius Contact

Sumber: jenius.com (diunduh pada tanggal 11 Maret 2022)

*Responsiveness* menurut Sheng and Liu (2010) yaitu mengacu pada ketepatan jawaban yang diberikan oleh operator cyber-banking kepada konsumen.

Jenius memiliki teknologi keamanan yang sangat ketat bahkan tingkat keamanan Jenis masuk dalam keamanan kelas dunia dan dapat mengenkripsi data yang telah memenuhi standar tidak hanya itu Jenius memiliki isolasi dan proteksi data yang berlapis sehingga sangat aman serta Jenius diawasi langsung oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Jenius juga telah memberitahukan kepada konsumen untuk waspada terhadap penipuan yang ada seperti meminta data konsumen dan kode OTP. Saat konsumen mengalami kendala dapat langsung menghubungi operator dari Jenius yang akan membantu konsumen dalam kendala yang dialami. (www.Jenius.com diunduh pada tanggal 5 Februari 2022).



*Gambar 1. 8 Fitur-fitur kewan Jenius*

*Sumber: suara.com (diunduh pada tanggal 11 Maret 2022)*

*User Friendliness* sangat penting dikarenakan tidak yang menggunakan digital bank merupakan anak muda yang dapat mempelajari sesuatu dengan mudah, karna sebagian besar yang menggunakan digital bank adalah orang yang sudah tua

sehingga *User Friendliness* dibutuhkan untuk memastikan kemudahan penggunaan layanan bagi konsumen (Wu and Chang, 2013). Jenius sendiri memiliki kemudahan yang sangat memudahkan konsumen dengan dapat membuka tabungan hanya dari smartphone tidak perlu untuk mengantri pada kantor yang ada. Tidak hanya kemudahan dalam membuka tabungan tetapi Jenius juga menawarkan fitur-fitur yang sangat mudah untuk digunakan. (www.Jenius.com diunduh pada tanggal 5 Februari 2022).

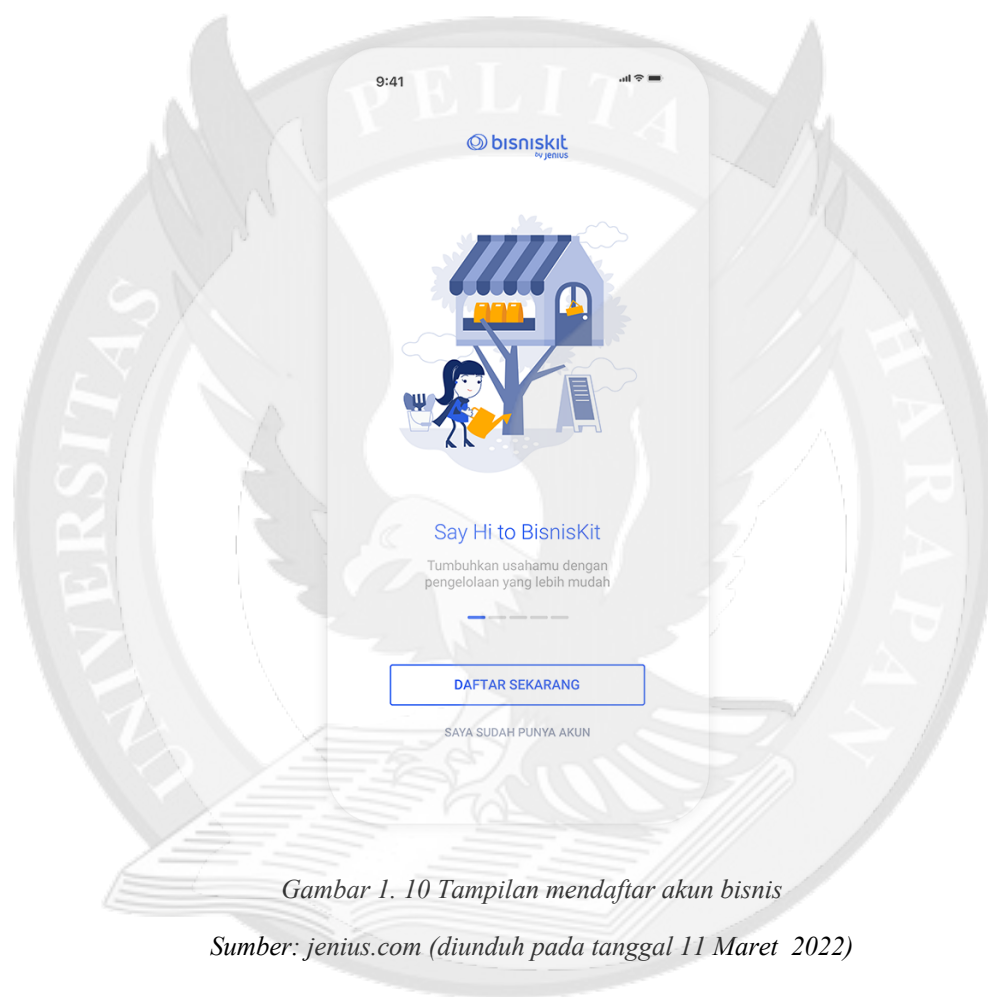


Gambar 1. 9 Inovasi Fitur kemudahan Jenius

Sumber: [jenius.com](http://jenius.com) (diunduh pada tanggal 11 Maret 2022)

*Personal Needs* menurut Greonroos (2007) bank harus dapat mempertimbangkan mengenai kebutuhan pribadi dari Nasabah mereka untuk dapat menemukan fitur-fitur baru sehingga dapat meningkatkan pemenuhan dan kesetiaan dari pengguna. Jenius menghadirkan fitur baru yaitu tabungan untuk bisnis akun dimana para konsumen yang memiliki bisnis dapat memisahkan antara tabungan pribadi dengan tabungan akun bisnis konsumen. Dalam tabungan bisnis,

konsumen dapat mengatur segala yang mereka butuhkan melalui smartphone. Dalam akun bisnis konsumen dapat melihat semua pemasukan dan pengeluaran yang didapatkan serta melihat trend dari bisnis tersebut. (www.Jenius.com diunduh pada tanggal 6 Februari 2022)



Gambar 1. 10 Tampilan mendaftar akun bisnis

Sumber: jenius.com (diunduh pada tanggal 11 Maret 2022)

*Efficiency* menurut Kheng et al (2010) ialah ketika keperluan pengguna dapat dipenuhi dengan efisien, maka konsumen akan cenderung menjadi senang dan akan setia pada pelayanan yang diberikan dari bank digital. Jenius tidak hanya dapat menabung tetapi dapat menukarkan mata uang Rupiah dengan mata uang asing dimana hal ini biasanya sangat rumit, konsumen harus pergi ke tempat

penukaran uang untuk menukarkan uang yang mereka miliki. Jenius hadir dengan penawaran menarik dan mampu mengefisienkan kosumen dengan fitur ini. (www.Jenius.com diunduh pada tanggal 6 Februari 2022).



*Gambar 1. 11 Fitur penukaran mata uang asing*

*Sumber: jenius.com (diunduh pada tanggal 11 Maret 2022)*

## 1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk menghindari adanya penyimpangan dari penelitian yang akan diteliti sehingga peneliti lebih terarah dan fokus akan apa

yang akan diteliti maksud agar tujuan penelitian dapat tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, berdasarkan:

1. Variabel:

- a. *Electronic Customer Loyalty*
- b. *Electronic Customer Satisfaction*
- c. *Efficiency*
- d. *Personal Needs*
- e. *User Friendliness*
- f. *Responsiveness*
- g. *Reliability*
- h. *Site Organization*

2. Karakteristik responden:

- a. Semua gender
- b. Usia 18-60 tahun
- c. Berdomisili di Sidoarjo
- d. Menggunakan Jenius lebih dari 3 bulan

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas dan batasan masalah yang telah ditentukan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Site Organization* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Jenius di Sidoarjo?

2. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Jenius di Sidoarjo?
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Jenius di Sidoarjo?
4. Apakah *User Friendliness* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Jenius di Sidoarjo?
5. Apakah *Personal Need* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Jenius di Sidoarjo?
6. Apakah *Efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Jenius di Sidoarjo?
7. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada pengguna Jenius di Sidoarjo?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari *Site Organization* yang dilakukan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Jenius di Sidoarjo
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari *Reliability* yang dilakukan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Jenius di Sidoarjo
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari *Responsiveness* yang dilakukan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Jenius di Sidoarjo
4. Untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari *User Friendliness* yang dilakukan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Jenius di Sidoarjo

5. Untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari *Personal Need* yang dilakukan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Jenius di Sidoarjo
6. Untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari *Efficiency* yang dilakukan terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Jenius di Sidoarjo
7. Untuk mengidentifikasi pengaruh signifikan dari *Customer Satisfaction* yang dilakukan terhadap *Customer Loyalty* pengguna Jenius di Sidoarjo

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan atau bahan pertimbangan dalam penyempurnaan dari aplikasi Jenius. Penelitian ini dapat juga diharapkan sebagai bahan evaluasi dari pihak Jenius dalam mengoptimalkan *e-service quality*. Serta menjadi manfaat bagi akademisi guna meningkatka ilmu pengetahuan dibidang *e-service quality* dalam menghadapi perkembangan transformasi digital secara komprehensif.

### **1.5.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat menambah dan memperluas pengetahuan serta wawasan mengenai penggunaan teknologi dalam suatu perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan bagaimana pemahaman dalam bidang ini yang dipelajari selama masa perkuliahan dan menjadi bahan untuk menjadi bahan untuk membandingkan teori yang

diperoleh dengan kenyataan yang ada di lapangan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi masukan, evaluasi, dan pertimbangan bagi pihak Jenius untuk meningkatkan strategi yang mereka miliki. Dan hasil penelitian ini dapat menjadi literatur untuk peneliti yang lainnya.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Sistematika penulisan dari tugas akhir terdiri dari 5 bab yang dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari objek yang akan diteliti lalu masuk pada bagian latar belakang masalah yang ada pada fenomena yang sedang berlangsung. Lalu masuk ke batasan masalah yang akan diteliti, lalu ke rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika dari penulisan penelitian.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memberikan sebuah gambaran mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian dan penelitian yang sebelumnya sebagai acuan dasar yang mendukung penelitian, model penelitian, dan pengembangan hipotesis penelitian dari masalah yang sedang terjadi sehingga dapat diperoleh kerangka dan gambaran yang jelas dalam bab ini.

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

Dalam bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek yang digunakan untuk penelitian, waktu, tempat, populasi, dan sampel serta menjelaskan mengenai metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang diperoleh untuk menjawab atau menjelaskan dari pertanyaan penelitian.

#### **BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum dari objek penelitiann, yaitu Jenius, analisis data, yang meliputi hasil statistic deskriptif, hasil uji kualitas data, hasil hipotesis serta pembahasan dari hasil analisis data tersebut.

#### **BAB V: KESIMPULAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil kesimpulan dari penelitian ini, implikasi hasil peneltian, serta adanya rekomendasi untuk mengatasi masalah yang ada dalam penelitian ini