

BAB I

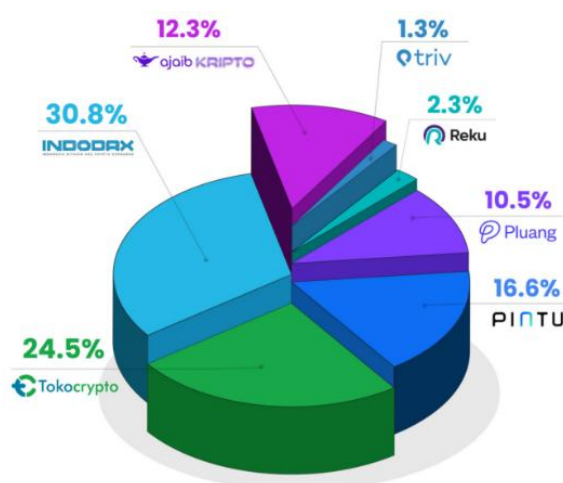
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, banyak sektor industri mengalami transformasi besar, tak terkecuali industri keuangan. Salah satu perkembangan signifikan pada industri keuangan adalah munculnya *cryptocurrency* atau biasa disebut *crypto* sebagai instrumen investasi yang cukup populer saat ini. *Cryptocurrency* merupakan alat tukar yang sama seperti mata uang lainnya, namun ini hanya tersedia dalam bentuk digital (Hudaaka & Hanifuddin, 2023). *Crypto* berbasis teknologi *blockchain*, telah menarik perhatian banyak investor karena potensi keuntungan yang besar. Berdasarkan data dari Badan Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) per September 2024 menunjukkan lebih dari 60% pengguna *crypto* di Indonesia berusia 18 hingga 30 tahun. Bappebti juga menyebutkan total volume transaksi aset *crypto* pada September 2024 mencapai Rp 33,7 triliun, tumbuh 323,26% dibandingkan dengan September 2023 yang hanya Rp 7,96 triliun (Widowati, 2024).

Berbagai *platform* digital lokal seperti Indodax, Tokocrypto, Pintu, Pluang, Reku, Triv, dan Ajaib Kripto mulai muncul untuk memudahkan masyarakat Indonesia yang ingin berinvestasi *crypto*. Namun, meskipun aplikasi-aplikasi tersebut semakin populer dan mempermudah akses investasi, pengalaman pengguna dalam aplikasi tersebut sering kali menemui berbagai kendala yang dapat mengganggu kenyamanan dan efisiensi penggunaan. Aplikasi investasi *crypto*

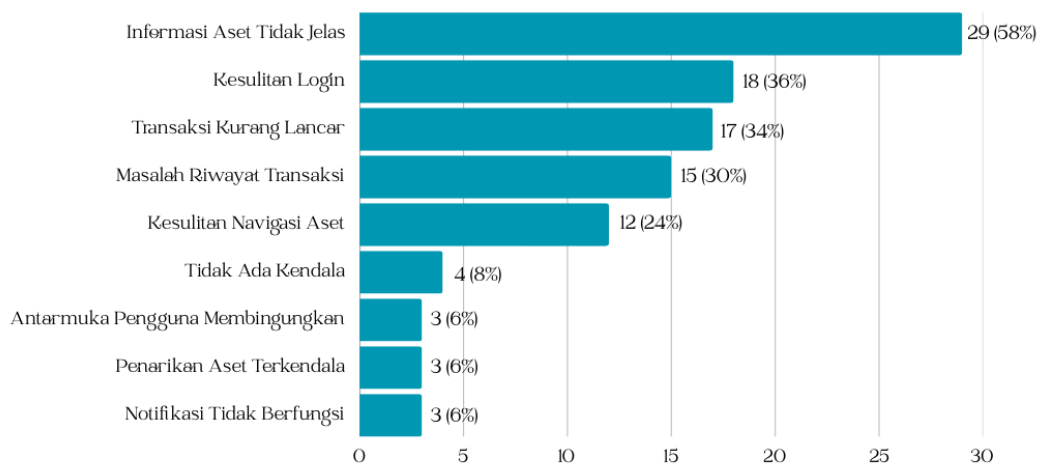
memberikan berbagai fitur yang memungkinkan penggunaannya untuk membeli, menjual, dan menyimpan aset *crypto*. Meski demikian, tantangan yang dihadapi oleh banyak pengguna adalah masalah terkait *usability*, seperti kesulitan dalam navigasi aplikasi, tampilan yang kurang responsif, serta kesalahan teknis yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna (Fadillah & Mulyani, 2024). Dalam dunia investasi, kenyamanan menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi keputusan investasi.



Gambar 1.1 Diagram *exchange crypto* lokal paling populer di Indonesia

Sumber: Coinvestasi (2024)

Berdasarkan data *survey* Coinvestasi (2024) terhadap 1086 responden; didapatkan sebesar 30,8% menggunakan Indodax sebagai platform investasi *crypto*, disusul oleh Tokocrypto sebesar 24,5%. Hal ini juga dibuktikan pada Google Play Store, aplikasi Indodax telah diunduh sebanyak 5 juta kali dengan lebih dari 186 ribu ulasan dan aplikasi Tokocrypto telah diunduh sebanyak 1 juta kali dengan lebih dari 102 ribu ulasan. Ini menjadikan tingginya minat warga Indonesia dalam dunia investasi *crypto*. Meskipun demikian, ulasan negatif juga ditemukan pada kedua aplikasi tersebut melalui ulasan Google Play Store.

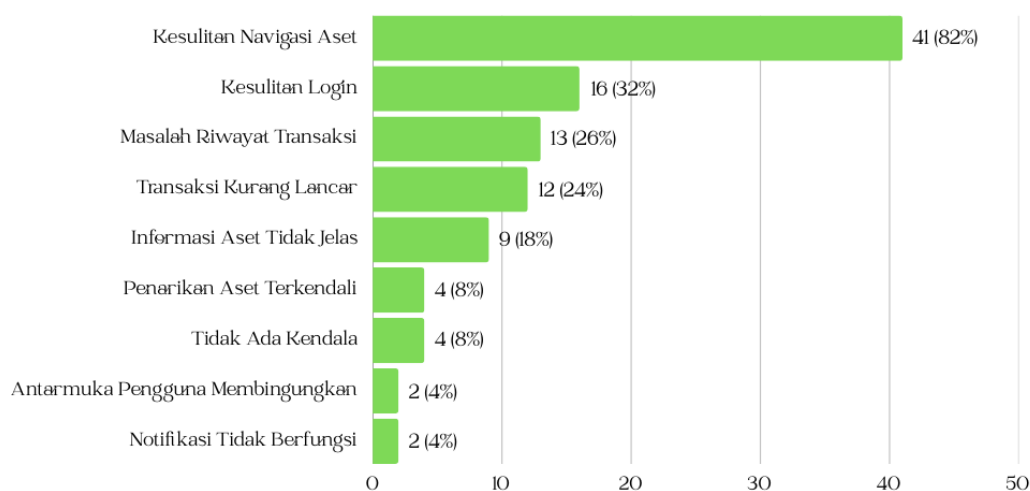


Gambar 1.2 Hasil Kuesioner Studi Pendahuluan Aplikasi Indodax

Sumber: Data Diolah (2026)

Berdasarkan penelusuran awal terhadap ulasan pengguna pada Google Play Store, ditemukan sejumlah keluhan terkait penggunaan aplikasi Indodax. Dari 30 ulasan pengguna dengan rating rendah (1–3 bintang) dalam periode satu tahun terakhir, beberapa pengguna mengeluhkan tidak dapat *login* meskipun email dan kata sandi sudah benar, yang dapat merugikan pengguna terutama saat kondisi pasar sedang krusial. Selain itu, terdapat keluhan terkait informasi *chart* (grafik) yang tidak jelas atau tidak muncul, tampilan antarmuka (*user interface*) yang kurang nyaman, riwayat transaksi yang tidak tercatat dengan jelas bahkan hilang, serta kendala saat melakukan transaksi jual atau beli aset. Untuk memperkuat temuan tersebut, peneliti melakukan kuesioner studi pendahuluan dengan menetapkan kriteria responden, yaitu pengguna aplikasi Indodax pada *operating system* Android yang aktif menggunakan aplikasi dalam 6 bulan terakhir serta telah melakukan lebih dari 10 transaksi. Kriteria ini ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi sehingga mampu memberikan penilaian yang

relevan terhadap permasalahan *usability*. Hasil kuesioner studi pendahuluan terhadap 50 pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi Indodax. Sebanyak 58% responden menyatakan informasi aset yang ditampilkan belum jelas. Selain itu, 36% responden mengalami kesulitan *login*, 34% menilai transaksi kurang berjalan lancar, dan 30% mengalami masalah pada riwayat transaksi. Sebanyak 24% responden juga mengalami kesulitan dalam navigasi aset, sedangkan masing-masing 6% responden menyatakan antarmuka membingungkan dan mengalami kendala saat penarikan aset. Di sisi lain, hanya 8% responden yang menyatakan tidak pernah mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Indodax.



Gambar 1.3 Hasil Kuesioner Studi Pendahuluan Aplikasi Tokocrypto

Sumber: Data Diolah (2026)

Selain Indodax, penelusuran awal juga dilakukan terhadap ulasan pengguna pada Google Play Store untuk aplikasi Tokocrypto. Dari 30 ulasan pengguna dengan rating rendah (1–3 bintang) dalam periode satu tahun terakhir, ditemukan berbagai keluhan yang berkaitan dengan aspek *usability* aplikasi. Beberapa

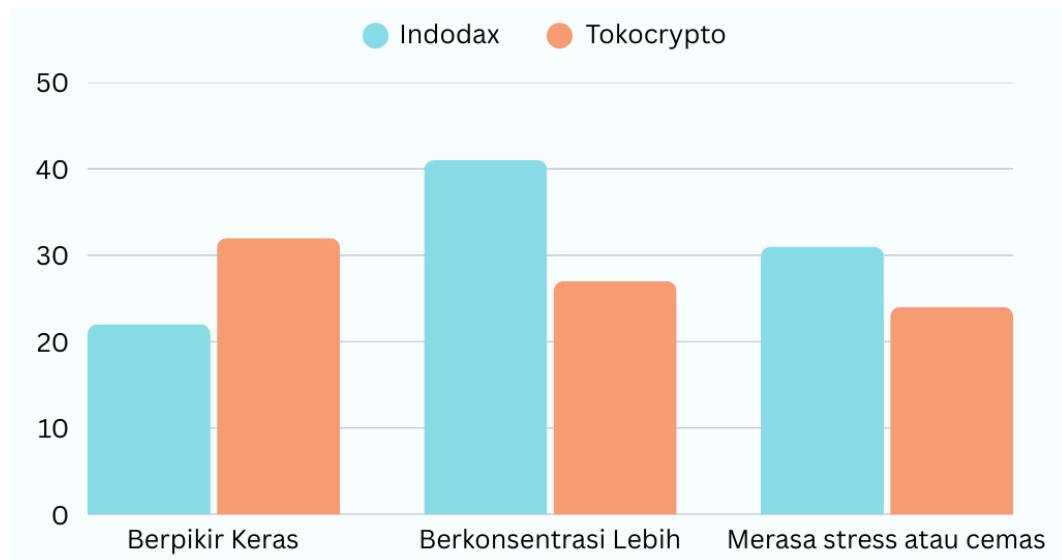
pengguna melaporkan tidak dapat *login*, tampilan antarmuka (*user interface*) yang kurang menarik dan terkesan rumit, serta permasalahan pada tampilan *chart* (grafik) yang tidak muncul sehingga pengguna langsung diarahkan ke halaman transaksi jual/beli. Selain itu, pengguna juga mengeluhkan kesulitan dalam navigasi aset karena tidak tersedianya fitur filter untuk pencarian aset secara spesifik, seperti Layer 1 & Layer 2 coin, DeFi coin, Real World Asset coin, Meme coin, maupun CEX/DEX coin. Keluhan lain juga berkaitan dengan riwayat transaksi yang tidak tercatat dengan jelas. Untuk memperkuat temuan tersebut, peneliti melakukan kuesioner studi pendahuluan dengan menetapkan kriteria responden, yaitu pengguna aplikasi Tokocrypto pada *operating system* Android yang aktif menggunakan aplikasi dalam 6 bulan terakhir serta telah melakukan lebih dari 10 transaksi. Kriteria ini ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap permasalahan *usability*. Hasil kuesioner studi pendahuluan terhadap 50 pengguna Tokocrypto menunjukkan bahwa 82% responden mengalami kesulitan navigasi aset, 32% mengalami kesulitan *login*, dan 26% mengalami masalah pada riwayat transaksi.

Berdasarkan hasil kuesioner studi pendahuluan dan penelusuran ulasan pengguna pada kedua aplikasi tersebut, dapat diidentifikasi lima permasalahan utama yang dominan dialami pengguna, yaitu kesulitan navigasi aset, ketidakjelasan informasi aset, kendala pada proses *login*, transaksi yang kurang berjalan lancar, serta ketidakjelasan riwayat transaksi. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa aspek *usability* pada aplikasi investasi *crypto* masih

memerlukan evaluasi yang lebih mendalam. Keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya ditentukan oleh fitur dan fungsionalitasnya, namun juga oleh kemudahan penggunaan (*usability*) dan kepuasan pengguna dalam mengoperasikannya (Putro dkk., 2024). ISO 9241-11 mendefinisikan *usability* sebagai tingkat dimana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu (ISO, 2018). Oleh karena itu, evaluasi usability menjadi krusial dalam siklus pengembangan aplikasi *mobile* (Kembaren dkk., 2025).

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS adalah alat yang telah terbukti efektif dalam mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efektivitas, dan kenyamanan suatu aplikasi atau sistem (Andini & Putra, 2025). Dengan menggunakan SUS, kita dapat menilai aspek subjektif dari pengalaman pengguna yang berhubungan dengan kepuasan dan efisiensi penggunaan aplikasi (M. R. Maulana & Nurdiana, 2024). Namun, pengukuran *usability* tidak hanya dapat dilakukan melalui persepsi pengguna saja. Evaluasi *usability* juga perlu mempertimbangkan kinerja pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Oleh karena itu, dalam penelitian ini *usability* aplikasi tidak hanya diukur menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), tetapi juga menggunakan pendekatan *performance measurement*. Metode *performance measurement* digunakan untuk mengukur kinerja pengguna secara objektif melalui indikator efektivitas dan efisiensi, seperti tingkat keberhasilan penyelesaian tugas (*task success rate*) serta waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan tugas (*time-based efficiency*)

(Wahyuningrum, 2021). Pendekatan ini memungkinkan peneliti menilai secara langsung kemampuan pengguna dalam menyelesaikan aktivitas utama dalam aplikasi, seperti *login*, pencarian aset, melihat informasi aset, melakukan transaksi, dan memeriksa riwayat transaksi.



Gambar 1.4 Hasil Kuesioner Studi Pendahuluan Respon Fisiologis Pengguna

Sumber: Data Diolah (2026)

Selain pengukuran melalui kinerja pengguna dan persepsi subjektif, penelitian ini juga mempertimbangkan aspek kognitif pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi investasi *crypto*. Hal ini penting karena penggunaan aplikasi investasi *crypto* sering melibatkan proses pengambilan keputusan yang cepat serta analisis informasi yang kompleks. Untuk memperoleh gambaran awal terkait kondisi kognitif pengguna, peneliti melakukan pra-survei kepada pengguna aplikasi Indodax dan Tokocrypto dengan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan beban kognitif, tingkat konsentrasi, serta kondisi emosional pengguna saat menggunakan aplikasi. Hasil survei pendahuluan terhadap 50 responden menunjukkan bahwa 22

pengguna Indodax dan 32 pengguna Tokocrypto menyatakan perlu berpikir keras saat menggunakan aplikasi untuk menyelesaikan tugas, seperti *login*, mencari aset, atau melakukan transaksi. Selain itu, 41 pengguna Indodax dan 27 pengguna Tokocrypto menyatakan harus berkonsentrasi lebih dari biasanya saat menggunakan aplikasi. Sementara itu, 31 pengguna Indodax dan 24 pengguna Tokocrypto menyatakan pernah merasa stres atau cemas saat melakukan transaksi. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi investasi *crypto* tidak hanya melibatkan aspek fungsional dan kemudahan penggunaan, tetapi juga berkaitan dengan beban kognitif serta kondisi emosional pengguna selama proses interaksi dengan aplikasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi *usability* tidak hanya perlu dilakukan melalui pengukuran kinerja pengguna maupun persepsi kepuasan pengguna, tetapi juga perlu mempertimbangkan kondisi mental pengguna secara objektif. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Electroencephalography* (EEG) untuk merekam aktivitas listrik otak pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi (Khakim & Kusrohmaniah, 2021). Data EEG diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat fokus, stres, serta beban kognitif pengguna, sehingga dapat melengkapi hasil pengukuran *usability* melalui *performance measurement* dan *System Usability Scale* (SUS) secara lebih komprehensif (Larasati & Tranggono, 2025).

Untuk memperdalam pemahaman terhadap persepsi pengguna, dilakukan wawancara untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna. Pengalaman tersebut dikaji saat pengguna menjalankan

berbagai tugas dalam aplikasi, seperti proses *login*, pencarian suatu aset investasi, melihat informasi terkait aset tersebut, melakukan transaksi pembelian, serta pengecekan riwayat transaksi. Melalui wawancara, kendala yang tidak teridentifikasi melalui pengukuran SUS dan EEG dapat diungkap, sehingga menghasilkan pemahaman *usability* yang lebih menyeluruh. Selain itu, wawancara juga berfungsi untuk memvalidasi temuan dari *performance measurement* dengan mengaitkan hasil kinerja pengguna terhadap persepsi dan pengalaman subjektif pengguna. Hasil wawancara diharapkan dapat memberikan konteks yang lebih jelas terhadap penyebab terjadinya hambatan penggunaan, baik yang bersifat teknis maupun kognitif.

Banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang *usability testing* dengan *System Usability Scale* (SUS), namun sebagian besar hanya fokus pada pengukuran aspek *usability* melalui data subjektif pengguna tanpa melibatkan metode objektif seperti *Electroencephalography* (EEG). Salah satu penelitiannya dilakukan oleh (Yakub dkk., 2025) dengan judul *Analisis Usability Pada Aplikasi BTN mobile dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*. Penelitian ini memperoleh hasil skor SUS sebesar 64,85 yang menunjukkan bahwa aplikasi *BTN mobile* masih berada pada tingkat “D” atau dikategorikan sebagai “*poor*”, sehingga aplikasi *BTN mobile* perlu dilakukan perbaikan. Metode SUS dapat memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap *usability* secara keseluruhan. Namun, penelitian ini tidak memperhatikan aspek fisiologis pengguna yang timbul pada saat pengguna mengoperasikan aplikasi. Oleh

karena itu, diperlukan metode *Electroencephalography* (EEG) untuk mengukur respons fisiologis pengguna saat mengoperasikan aplikasi.

Penelitian berjudul *Electroencephalogram as a Validation Method in Usability Testing* yang dilakukan oleh (Zamroni dkk., 2023) membahas penggunaan *Electroencephalogram* (EEG) sebagai metode validasi dalam *usability testing*. Fokus utamanya adalah membandingkan hasil *usability testing* konvensional (*user based testing*) menggunakan wawancara dan UEQ (*User Experience Questionnaire*) dengan respon gelombang otak pengguna (EEG) saat menggunakan aplikasi *e-marketplace* yakni Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan UEQ memberikan wawasan subjektif mengenai pengalaman pengguna, sehingga dilakukan penggabungan dengan EEG untuk alat validasi objektif emosional pengguna selama berinteraksi dengan website *e-marketplace*. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu penggunaan metode UEQ dimana metode ini lebih fokus terhadap *user experience* secara general dan tidak dapat mengukur aspek *usability* secara terperinci, seperti metode SUS.

Gabungan antara pendekatan subjektif melalui *System Usability Scale* (SUS) dan pendekatan objektif menggunakan *Electroencephalography* (EEG) memungkinkan diperolehnya pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat *usability* suatu aplikasi. Penelitian ini berfokus pada dua aplikasi investasi *crypto* yang populer di Indonesia, yaitu Indodax dan Tokocrypto, yang memiliki basis pengguna yang luas. Melalui penggunaan kedua metode tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kedua aplikasi tersebut memenuhi

standar *usability* yang diharapkan pengguna serta mengidentifikasi potensi perbaikan pada desain antarmuka aplikasi guna meningkatkan pengalaman pengguna. Mengingat kendala dalam pengalaman penggunaan aplikasi *crypto* dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan, maka evaluasi *usability* menjadi penting untuk mengurangi kesalahan penggunaan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan semakin beragamnya karakteristik pengguna *crypto*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi dalam memahami kebutuhan pengguna serta mengembangkan aplikasi yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian *usability* aplikasi *mobile* melalui integrasi pendekatan subjektif dan objektif yang mengacu pada standar internasional. Pendekatan subjektif dan objektif, sesuai dengan standar internasional.

1.2 Rumusan Masalah

Pada latar belakang masalah diatas, maka didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi investasi *crypto* (Indodax & Tokocrypto) berdasarkan standar ISO 9241-11 ditinjau dari efektivitas, efisiensi (*performance measurement*), dan kepuasan pengguna (SUS)?
2. Bagaimana respons fisiologis dan beban kognitif pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi Indodax & Tokocrypto berdasarkan data EEG?
3. Bagaimana hubungan antara pengukuran kinerja pengguna (*performance measurement*), penilaian *usability* subjektif melalui *System Usability Scale*

(SUS), dan respons fisiologis pengguna yang diukur menggunakan EEG, serta wawancara, dalam penggunaan aplikasi investasi *crypto*?

4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan tingkat *usability* aplikasi investasi *crypto* agar sesuai dengan standar ISO 9241-11?

1.3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini permasalahan perlu memiliki batasan masalah agar lebih terarah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya berfokus pada analisis *usability* dua aplikasi investasi *crypto* populer di Indonesia yakni Indodax & Tokocrypto.
2. Responden adalah pengguna aktif berusia 18-30 tahun yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi investasi *crypto* pada *operating system* Android.
3. Penelitian berfokus pada tiga aspek *usability* sesuai standar ISO 9241-11 yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.
4. Pengukuran *usability* menggunakan pendekatan *performance measurement* untuk menilai aspek efektivitas dan efisiensi pengguna, metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, *Electroencephalography* (EEG) untuk mengukur respons fisiologis dan beban kognitif pengguna, serta wawancara sebagai metode pendukung untuk menggali kendala dan pengalaman pengguna secara lebih mendalam.

5. Pengujian EEG dilakukan menggunakan perangkat Muse 2 *Headband* dan aplikasi *Mind Monitor*.
6. Penelitian tidak memperhatikan maupun menganalisis fluktuasi harga aset *crypto*, perubahan *market*, atau kondisi volatilitas selama proses pengujian *usability* berlangsung. Fokus penelitian hanya pada interaksi pengguna terhadap antarmuka dan pengalaman penggunaan aplikasi investasi *crypto*.

1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden berusia 18-30 merupakan pengguna aplikasi android investasi *crypto*, sehingga akan memberikan respons yang akurat dan mewakili pengalaman pengguna lainnya.
2. Pendekatan *performance measurement* mampu merepresentasikan aspek efektivitas dan efisiensi, serta metode *System Usability Scale* (SUS) mampu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna sesuai dengan standar ISO 9241-11.
3. Data *Electroencephalography* (EEG) yang diperoleh selama pengujian mencerminkan respons fisiologis dan beban kognitif pengguna, serta tidak dipengaruhi oleh gangguan eksternal di luar konteks penelitian.
4. Responden memberikan jawaban kuesioner dan wawancara secara jujur dan objektif, sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis *usability* secara valid.

5. Kondisi lingkungan pengujian diasumsikan relatif seragam, sehingga tidak menimbulkan perbedaan signifikan terhadap performa, persepsi, maupun respons fisiologis responden.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat *usability* aplikasi investasi *crypto* (Indodax & Tokocrypto) berdasarkan standar ISO 9241-11 yang ditinjau dari aspek efektivitas dan efisiensi pengguna menggunakan *performance measurement*, serta aspek kepuasan pengguna menggunakan *System Usability Scale* (SUS).
2. Menganalisis respons fisiologis dan beban kognitif pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi investasi *crypto* (Indodax & Tokocrypto) berdasarkan data *Electroencephalography* (EEG).
3. Menganalisis hubungan antara hasil pengukuran kinerja pengguna (*performance measurement*), *usability* secara subjektif (SUS), respons fisiologis (EEG), dan hasil wawancara dalam evaluasi *usability* aplikasi investasi *crypto*.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil *usability testing*, khususnya pada aplikasi investasi *crypto* yang memiliki tingkat *usability* lebih rendah agar sesuai dengan standar ISO 9241-11.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi ilmiah dalam bidang evaluasi *usability* aplikasi berbasis teknologi, khususnya dalam konteks aplikasi investasi *crypto* dengan mengacu pada standar ISO 9241-11.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penelitian *usability* dengan mengintegrasikan pendekatan subjektif dan objektif, melalui penggunaan *System Usability Scale (SUS)*, *performance measurement*, dan *Electroencephalography (EEG)*.
3. Memberikan pemahaman teoretis mengenai hubungan antara kinerja pengguna, persepsi kepuasan, dan respons fisiologis, dalam proses evaluasi *usability* aplikasi digital.
4. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai pengukuran *usability* aplikasi dengan memanfaatkan teknologi EEG untuk mendalami aspek fisiologis dalam interaksi pengguna.

1.6.2 Manfaat praktis

Manfaat secara praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengembang aplikasi investasi *crypto*, khususnya Indodax & Tokocrypto,

dalam meningkatkan *usability* aplikasi berdasarkan hasil evaluasi efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

2. Hasil penelitian ini membantu pengembang aplikasi dalam mengidentifikasi kendala penggunaan yang dialami pengguna, baik dari sisi kinerja, persepsi, maupun beban kognitif, sehingga dapat dijadikan dasar dalam perbaikan desain antarmuka dan alur interaksi aplikasi.
3. Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi pengguna aplikasi investasi *crypto*, melalui peningkatan kualitas aplikasi yang lebih mudah digunakan, efisien, dan nyaman dalam melakukan aktivitas investasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang permasalahan dalam *usability* aplikasi investasi *crypto*. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah dan batasan penelitian yang memperjelas ruang lingkup pembahasan. Selanjutnya dijelaskan asumsi penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan sebagai gambaran struktur laporan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan teori-teori pendukung mengenai teori dan landasan yang akan digunakan untuk menganalisa permasalahan yang akan diselesaikan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan. Metode pengumpulan data yang digunakan dijelaskan secara singkat. Tahapan penelitian disajikan dalam bentuk *flowchart*. Dengan itu, pembaca memahami langkah yang ditempuh peneliti.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai pengolahan data yang telah terkumpul menggunakan metode yang dijelaskan pada bagian metode penelitian untuk menyelesaikan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil pengolahan data. Kesimpulan dijabarkan untuk menjawab tujuan penelitian. Selain itu, saran diberikan untuk perusahaan sebagai masukan praktis. Saran juga ditujukan bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN