

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa banyaknya, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan wisata yang sangat indah, beraneka ragam, dan bahkan eksotis, Indonesia menjadi kawasan wisata yang demikian besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata, baik oleh turis domestik maupun mancanegara. Diantara yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Lampung. Lampung telah menjelma menjadi destinasi liburan banyak orang karena pesona Lampung yang memiliki banyak pantai indah yang mengelilingi provinsi Lampung. Karena daya tariknya yang luar biasa, maka orang-orang dari berbagai daerah di Indonesia makin banyak yang berkunjung ke Lampung untuk menikmati keindahan alamnya.

Dengan semakin terkenalnya berbagai wilayah di Lampung sebagai tempat wisata, tentu saja berimbas pada tumbuhnya persaingan berbagai fasilitas pendukung pariwisata di Lampung seperti makin banyaknya Perusahaan Perumahan yang tersedia di Lampung untuk mengakomodir kebutuhan untuk singgah sementara dan beristirahat sejenak di Lampung, maka disinilah ada Perusahaan. Dari waktu ke waktu bahkan jumlah Perusahaan di Lampung terus meningkat, ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pengunjung ke Lampung berbanding lurus dengan pertambahan jumlah Perusahaan di Lampung. Diantara banyaknya Perusahaan di Lampung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata variatif, ada Perusahaan bintang 5, Perusahaan bintang 4, Perusahaan bintang 3.

Kualitas sumber daya manusia yang baik tentu sangat penting bagi sebuah perusahaan, Salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah kinerja karyawan. Karena kinerja karyawan dapat

digunakan perusahaan untuk mengetahui kemajuan perusahaan dalam melakukan proses perkembangan perusahaan, bahkan kinerja karyawan berhubungan dengan sistem yang digunakan perusahaan serta berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas kerja. Oleh karena itu penilaian kinerja karyawan sebuah perusahaan harus dilakukan secara berkala sehingga perusahaan dapat meningkatkan serta mengetahui tingkat efisiensi dan keefektifan sistem yang digunakan perusahaan. Dalam aktivitas tersebut, perusahaan memerlukan sumber daya seperti bahan baku, modal dan sumber daya manusia. Sumber daya manusia memegang peranan terpenting karena tanpa adanya hal tersebut maka kemajuan teknologi tidak akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap kemajuan sebuah perusahaan atau instansi. Dalam hal ini diperlukan pengetahuan tentang bagaimana mengarahkan para pegawai agar mau bekerja dengan semaksimal mungkin. Hal ini mengharuskan pemimpin perusahaan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang dapat mendorong kearah peningkatan kinerja karyawannya. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Kinerja adalah hasil nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Sedarmayanti (2017, p.285) Kinerja organisasi: pencapaian hasil (outcome) pada tingkat/ unit analisis organisasi. Kinerja pada tingkat organisasi ini terkait tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan mana-jemen organisasi. Kinerja pada proses tahapan dalam meng-hasilkan produk/pelayanan yang dipengaruhi tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses. Hasmalawati (2018) Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kinerja berdasarkan suatu hasil yang diraih dari suatu pekerjaan berdasarkan serangkaian syarat kerja tertentu.

Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada PDAM Way Rilau Bandar Lampung untuk mengetahui kinerja karyawan Perusahaan tersebut. Perumda Air Minum banyak sekali manfaat bagi perusahaan hingga masyarakat yakni untuk menyediakan air minum yang bersih, sehat dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi. Salah satunya perusahaan yang berdiri di Kota Bandar Lampung yakni Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perumda air minum terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Salah satunya yang ada di kota Bandar Lampung yaitu Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung. Perusahaan ini beralamat Jl. Pangeran Emir M. Noer No. 11 A Sumur Putri Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Sebelum nama Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung ini berganti, perusahaan memberi nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM Way Rilau Bandar Lampung memiliki 219 orang karyawan pada tahun 2022.

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Karyawan Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung Kota Bandar Lampung Pada Tahun 2022**

No	Bagian	Jumlah Karyawan
1	Direksi	3
2	Departemen Umum	30
3	Departemen Distribusi	40
4	Departemen Penelitian dan Pengembangan	8
5	Departemen Perencanaan	10
6	Departemen Humas dan Langgan	49
7	Departemen Keuangan	31
8	Departemen SPI	9
9	Departemen Produksi	35
<b>Jumlah</b>		<b>219</b>

*Sumber : Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2022*

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah karyawan tetap yang ada di Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung tahun 2022 ada 219 karyawan. Menunjukkan bahwa bagian direksi berjumlah 3 orang , departemen umum berjumlah 30 orang, departemen distribusi berjumlah 40 orang, departemen penelitian dan pengembangan berjumlah 8 orang, departemen perencanaan berjumlah 10 orang, departemen humas dan langganan berjumlah 49 orang , departemen keuangan berjumlah 31 orang, departemen SPI berjumlah 9 orang, departemen produksi berjumlah 35 orang. Setiap Departemen memiliki Kepala Bagiannya masing-masing yang dapat mengatur dan mengkoordinir karyawannya dan terdapat beberapa Kepala Sub Bagian yang tugasnya membantu dan menugaskan staf-stafnya. Setiap Departemen memiliki target kinerja yang baik untuk mencapai tujuan di perusahaan tersebut. Kinerja karyawan memiliki nilai yang sangat diharapkan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, agar tujuan yang di tetapkan dapat di penuhi/dicapai oleh karyawan. Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung sangat memerlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja karyawan yang dalam menjalankan tugas pekerjaan diperusahaan.

Data penilaian kinerja PDAM Way Rilau Bandar Lampung dapat menjadi tolak ukur kinerja dari karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung. Perusahaan ini memiliki visi yaitu terwujudnya kenyamanan konsumen dan pelayanan cepat dan sempurna bagi seluruh konsumen.

Kinerja yang baik apabila karyawan dapat memenuhi kriteria penilaian sebagai karyawan yang memiliki kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa dan kepemimpinan. Terdapat data target dan rata-rata penilaian realisasi pada karyawan Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung. Berikut ini merupakan Tabel 1.2 mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan.

**Tabel 1.2**  
**Standar Penilaian Kinerja DP3 Karyawan Perumda Air Minum Way Rilau**  
**Kota Bandar Lampung Tahun 2022**

<b>Kriteria</b>	<b>Kriteria Nilai</b>	<b>Kategori</b>
Kesetiaan	91-100 76-90 61-75 51-60 50 kebawah	Sangat baik Baik Cukup baik Buruk Sangat buruk
Prestasi kerja		
Tanggung jawab		
Ketaatan		
Kejujuran		
Kerja sama		
Prakarsa		
Kepemimpinan		

*Sumber : Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung 2022*

Tabel 1.2 merupakan standar penilaian kinerja DP3 karyawan Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung tahun 2022, standar penilaian kinerja tersebut terdapat kriteria diantara lain kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerja sama, prakarsa dan kepemimpinan yang dimana kriteria tersebut yang akan dinilai berdasarkan unsur-unsur yang telah ditetapkan perusahaan, selanjutnya ada kriteria nilai yang dimana 91-100 ditempatkan berdasarkan kategori sangat baik, 76-90 ditempatkan berdasarkan kategori baik, 61-75 ditempatkan berdasarkan kategori cukup baik, 51-60 ditempatkan berdasarkan kategori buruk, dan 50 kebawah ditempatkan berdasarkan sangat buruk. Dimana penilaian tersebut harus memenuhi target penilaian yang sudah di tentukan oleh perusahaan maka dari itu kinerja karyawan akan tergolong baik. Berikut ini adalah target penilaian dan rata-rata realisasi penilaian kinerja Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung :

**Tabel 1.3**  
**Target dan Rata-rata Penilaian Realisasi Kinerja Karyawan Perumda Air**  
**Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2022**

No	Departemen	Target Penilaian	Rata-rata Realisasi Pencapaian	Kategori
1	Direksi	90	75,5	Cukup Baik
2	Departemen Umum	90	72,50	Cukup Baik
3	Departemen Distribusi	90	80,01	Baik
4	Departemen Penelitian dan Pengembangan	90	69,50	Cukup Baik
5	Departemen Perencanaan	90	77	Baik
6	Departemen Humas dan Langganan	90	70,5	Cukup Baik
7	Departemen Keuangan	90	82	Baik
8	Departemen SPI	90	73	Cukup Baik
9	Departemen Produksi	90	58,5	Buruk
<b>Total Nilai rata-rata</b>		<b>90</b>	<b>71,4</b>	<b>Cukup Baik</b>

*Sumber : Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung 2022*

Tabel 1.3 di atas merupakan data kinerja karyawan Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung. Hasil nilai rata-rata pencapaian tersebut di dapatkan dari penilaian yang dinilai kriteria/unsur penilaian diantaranya kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kerjasama, kejujuran, prakarsa dan kepemimpinan. Dapat dilihat departemen produksi memperoleh nilai sebesar 58,5 lebih kecil dibandingkan penilaian dari bagian lain dan dikategorikan buruk. Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian pada bagian produksi dengan karyawan berjumlah 35 karyawan, dikarenakan bagian produksi memiliki penilaian dengan jumlah rata-rata terendah.

Berdasarkan hasil wawancara pada Kepala Bagian Umum penilaian kinerja Bagian Produksi Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung ini di lakukan 1 kali dalam 1 tahun. Dimana penilaian kinerja karyawan di nilai oleh masing-masing tiap pimpinan bagian/ departemen, penilaian kinerja karyawan

menggunakan unsur DP3 yang dimana unsur yang dinilai berupa kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerja sama, prakarsa, dan kepemimpinan. Di Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung beberapa karyawan Produksi memiliki penurunan kinerja yang dimana tidak mencapai standar penilaian kinerja karyawan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. beberapa karyawan di departemen produksi masih memiliki kinerja yang kurang bagus dan maksimal sehingga menyebabkan penurunan kinerja baik di departemen maupun di perusahaan tersebut.

Faktor utama yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Kualitas SDM. kualitas sumber daya manusia adalah Kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya. Abdurahman (2020) mengemukakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi.

Perusahaan melakukan pelatihan guna meningkatkan ekemampuan produksi dari masing masing karyawan produksi, dengan mengadakan training bulanan yang diadakan dalam kurun waktu 1 bulan. Berikut ini data hadir pelatihan dari karyawan PDAM Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung

**Tabel 1.4**  
**Daftar Hadir Pelatihan Karyawan Produksi Perumda Air Minum Way**  
**Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2022**

<b>Materi Pelatihan</b>	<b>Metode</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>	<b>Jumlah Karyawan Hadir</b>
Pelatihan Alat Produksi	Offline	35	30
Penggunaan Sarana Pra Sarana Produksi	Online (Zoom)	35	19
Keterampilan Produksi	Offline	35	26
Layout Produksi	Offline	35	12

*Sumber : Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung 2022*

Berdasarkan hasil wawancara pada pihak PDAM Way Rilau Bandar Lampung terdapat permasalahan terkait Kualitas SDM, ditemukan masalah seperti, kurang terlibatnya karyawan dalam aktifitas perusahaan seperti tidak menghadiri pelatihan yang diberikan perusahaan, rapat bulanan dan gatering yang diadakan pihak perusahaan, tidak mengutamakan kepentingan perusahaan dan juga minimnya keterlibatan kerja karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya terlihat dari tolong menolong karyawan yang sangat minim dan atasan yang tidak membiarkan karyawan berkontribusi. Hal tersebut membuat kualitas dari masing masing karyawan tidak berkembang.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan adalah Profesionalisme Kerja. Profesionalisme merupakan suatu paham yang menceritakan dilakukannya kegiatan-kegiatan kerja tertentu dalam masyarakat, berbekal keahlian yang tinggi dan berdasarkan rasa keterpangilan serta ikrar untuk menerima panggilan tersebut untuk dengan semangat pengabdian selalu siap memberikan pertolongan kepada sesama yang tengah di rundung kesulitan ditengah gelapnya kehidupan. Hikmatulloh (2022) Profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan, keahlian, dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktifitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak PDAM Way Rilau Bandar Lampung terdapat permasalahan terkait Profesionalisme Kerja ditemukan bahwa tanggung jawab sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan masih minim, karyawan merasa tidak adanya pengakuan atasan terlihat dari kenaikan pangkat yang diberikan atasan perusahaan dan juga tidak terlihat adanya pihak karyawan yang dinaikan jabatannya sejak 3 tahun terakhir. Hal tersebut tentu berdampak kepada profesionalisme kerja karyawan untuk meningkatkan kinerjanya menjadi menurun.

Selain dari Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja yang dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah Komitmen Kerja. Komitmen organisasi merupakan keyakinan yang menjadi pengikat pegawai dengan organisasi tempatnya bekerja, yang ditunjukkan dengan adanya loyalitas, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Hakim (2022) Komitmen organisasi merupakan keyakinan yang menjadi pengikat pegawai dengan organisasi tempatnya bekerja, yang ditunjukkan dengan adanya loyalitas, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Komitmen karyawan dapat diukur melalui banyak hal, karyawan dikatakan berkomitmen jika melakukan segala aktivitas kerja perusahaan tanpa merugikan pihak perusahaan dan berjanji akan selalu setia kepada perusahaan. Nyatanya banyak karyawan yang tak setia kepada perusahaan dan berusaha meninggalkan perusahaan. Hal tersebut menyatakan bahwa komitmen karyawan kepada perusahaannya sangat tidak baik. Berikut ini data keluar masuk karyawan Bagian Produksi PDAM Way Rilau Bandar Lampung

**Tabel 1.5**

**Data Keluar Masuk Karyawan Bagian Produksi PDAM Way Rilau Bandar Lampung Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Karyawan Awal Bulan</b>	<b>Karyawan Masuk</b>	<b>Karyawan Keluar</b>	<b>Jumlah Karyawan Akhir Bulan</b>
Januari	68	0	7	61
Februari	61	0	5	56
Maret	56	2	4	54
April	54	0	5	49
Mei	49	1	3	47
Juni	47	0	4	43
Juli	43	1	0	44
Agustus	44	0	2	42
September	42	2	2	42
Oktober	42	0	3	39
November	39	0	2	37
Desember	37	0	2	35

Sumber : Perumda Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung 2023

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 Data Keluar Masuk Karyawan bagian produksi PDAM Way Rilau Bandar Lampung Tahun 2021 didapatkan informasi yang menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang memutuskan untuk resign sebanyak 38 orang dan karyawan yang masuk sebagai karyawan berjumlah 6 orang dengan total jumlah karyawan diakhir tahun adalah 35 karyawan. Untuk mengukur tinggi rendahnya Turnover Intention pada karyawan, Rismayanti (2018) jika turnover melebihi 10% maka tingkat turnover sangat tinggi dan dapat membahayakan keberlangsungan perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pihak PDAM Way Rilau Bandar Lampung, mereka memiliki permasalahan terkait Komitmen Kerja, dimana tingkat turnover karyawan tinggi, kehadiran karyawan masih kurang baik terlihat dari banyak karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan, banyak karyawan yang tidak menaati SOP kerja sehingga banyak karyawan yang mendapatkan punishment dari Perusahaan dan juga tidak baiknya kewaspadaan karyawan dalam berkerja terlihat dari kurang berhati-hatinya karyawan dalam berkerja dan membuat banyak fasilitas Perusahaan yang rusak.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS SDM, PROFESIONALISME KERJA DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM WAY RILAU BANDAR LAMPUNG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini antara lain meliputi:

1. Apakah Kualitas SDM Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung?
2. Apakah Profesionalisme Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung?
3. Apakah Komitmen Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

PDAM Way Rilau Bandar Lampung?

4. Apakah Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja dan Komitmen Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Produksi PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

#### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja, Komitmen Kerja Dan Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang Lingkup Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah PDAM Way Rilau Bandar Lampung

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dimulai dilaksanakan pada bulan November 2022 sampai dengan Februari 2023.

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah manajemen sumber daya manusia, Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja, Komitmen Kerja Dan Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah. maka peneliti menetapkan tujuan penelitian yaitu

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

3. Untuk Mengetahui Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama dibidang Sumber Daya Manusia

### **1.5.2 Bagi Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian yang dijadikan referensi bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Memberikan bahan pertimbangan berkaitan dengan Kualitas SDM, Profesionalisme Kerja, Komitmen Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Bandar Lampung.

## **1.6 Sistem Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan kedalam perumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian. manfaat dari penelitian dan sistematika dari penelitian.

### **Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan Tinjauan Pustaka dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang di teliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

**Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metode yang akan digunakan dalam penelitian. populasi dan sampel. sumber data . variabel penelitian. operasional variable. teknik analisis data. uji persyaratan instrument. metode analisis data. teknik analisis data. dan pengujian hipotesis.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti dengan berpedoman pada teori dan metode yang dikemukakan pada BAB II dan III.

**Bab V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada BAB IV.

**Daftar Pustaka****Lampiran Lampiran**