

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam setiap perusahaan, peranan manusia sangatlah penting karena melalui peranan tersebut manusia dapat bekerjasama dan mencapai tujuan dengan memanfaatkan segala sumber daya manusia yang ada. Manusia yang bekerja dalam sebuah perusahaan, menyumbangkan tenaganya baik fisik maupun pikiran dan mendapatkan imbalan atau balas jasa sesuai dengan peraturan atau perjanjian disebut sebagai karyawan. Karyawan merupakan aset paling penting dalam sebuah perusahaan. Karyawan memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, dan keterampilan, serta dorongan untuk maju yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam kegiatan suatu organisasi bisa dilihat dengan jelas bahwa salah satu sumber daya yang paling penting adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia di tingkat organisasi yang berbeda-beda dapat digunakan, dan biasanya masing-masing organisasi memerlukan perencanaan sendiri yang ditentukan sebelumnya. Organisasi di seluruh dunia sangat prihatin dengan pemahaman, mencari dan mengembangkan kepemimpinan. Terlepas dari jenis organisasi, kepemimpinan memainkan peran penting untuk membangun kinerja tinggi dalam sebuah tim. Seorang pemimpin akan menghadapi tantangan yang lebih besar dari sebelumnya karena kompleksitas lingkungan meningkat dan perubahan sifat organisasi. Jika kita melacak kembali kedalam sejarah jelas bahwa, menjadi pemimpin harus memiliki kemampuan untuk menarik keluar perubahan kaitannya dengan tuntutan dalam lingkungan.

Bank adalah lembaga keuangan yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan maupun perorangan untuk menyimpan dana yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah kepercayaan dan pelayanan. Saat ini, bank dituntut untuk berperan dalam rangka meningkatkan pencapaian bisnisnya dengan

cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang dapat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

Pada era globalisasi seperti saat ini, ketatnya pesaing dalam bisnis perbankan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Saat ini perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing yang lebih untuk berkompetisi dengan bisnis perbankan lainnya. Salah satu keunggulan utama yang harus dimiliki suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Bisnis perbankan dapat berjalan sesuai harapan jika didalamnya melibatkan sumber daya manusia yang memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan (Liyas, 2017). Sumber daya manusia merupakan faktor utama yang dapat menggerakkan seluruh aktivitas yang ada di perusahaan. Oleh karena itu perbankan perlu memiliki karyawan dengan kinerja baik dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Kinerja karyawan merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Bank Bri cabang Teluk Betung Bandar Lampung merupakan salah satu cabang bank BRI yang ada di Bandar Lampung, dan menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Bank ini berkedudukan di Jln. Laksamana Malahayati No. 78 Teluk Betung Bandar Lampung. Pimpinan Bank ini dituntut harus dapat menerapkan strategi yang tepat serta mampu mengarahkan para karyawan untuk berprestasi atau memberikan hasil kerja terbaik agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang. Karyawan dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya lebih profesional, yang berarti karyawan mempunyai pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi dan penuh dedikasi untuk keberhasilan

pekerjaannya. Untuk itu, diperlukan adanya pembinaan dan dibutuhkan kesadaran juga kemampuan kerja yang tinggi.

Berikut adalah data karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung sebagai berikut :

Tabel 1.1

**DATA KARYAWAN PADA BANK BRI CABANG TELUK
BETUNG BANDAR LAMPUNG 2023**

No	Jabatan	Tugas	Jumlah
1.	Pimpinan cabang	Memimpin kantor cabang dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun diluar	1
2.	Auditor	Mengaudit dan meninjau keakuratan laporan keuangan	3
4	Manager	Memanager segala urusan cabang tersebut	6
5	Supervisor	Mengatur kerjanya para bawahan supervisor atau staff	1
6	Kepala Unit	Mengatur segala urusan setiap bagian-bagian yang telah ada	13
7	Teller	Melayani nasabah yang datang untuk bertransaksi	16
8	Customize Service	Melayani nasabah yang ingin bertanya seputar perusahaan tersebut	16
9	Relationship Manager	mengelola hubungan (relationship) dengan nasabah bank, baik nasabah funding (deposan) maupun lending/kredit (debitur).	20
11	Mantri	Menagih atau mensurvei nasabah yang ingin meminjam di bank	50
12	Satpam	Menjaga keamanan	3
13	Supir	Mengantar karyawan atau tamu bank	3
Total			132

Sumber : Bank Bri Cabang Teluk Betung Bandar Lampung 2023

Bank BRI adalah perusahaan yang bergerak bidang perbankan yang dimana karyawan di tuntut untuk berprestasi di dalam perusahaan tersebut

dan juga di perusahaan ini sudah ada program baru yang bukan hanya untuk nasabah menabung tapi juga sudah ada KPR (kredit perumahan rakyat), KUR (kredit usaha rakyat), Asuransi jiwa dan kendaraan dan juga pinjaman, dimana semakin banyaknya program berarti karyawan semakin diuntut menjadi lebih baik lagi dalam bekerja dan juga mampu berkerja sama untuk mendapatkan hasil yang memuaskan bagi perusahaan tetapi yang terjadi di dalam perusahaan tersebut tidak berjalan dengan semestinya atau tidak berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, karena disini masih banyak karyawan yang prestasinya malah menurun bukan malah meningkat dikarenakan di perusahaan tersebut ada program baru yang membuat karyawan belum memiliki perencanaan kerja yang baru sehingga membuat para karyawan bekerja dengan caranya yang lama sehingga membuat prestasi menurun dan juga banyak karyawan yang bekerja di daerah organisasi kerja yang bukan dia kuasai sehingga membuat karyawan yang berada di daerah organisasi kerja yang tidak dikuasai olehnya maka membuat kinerja karyawan tersebut menurun.

Prestasi kerja adalah kekuatan yang ada dalam diri seseorang, yang membuat sebuah perusahaan mampu menjadi lebih maju. Intensitas kekuatan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tugas menjadi tanggung jawabnya atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat prestasi kerjanya. Menurut Sutrisno (2012), prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Dapat diperoleh begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses yang panjang yaitu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang disebut dengan istilah *performance appraisal*.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa permasalahan yang terjadi pada Bank BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung yaitu kurangnya perencanaan kerja yang masih rendah karena karyawan masih belum optimal dalam membuat perencanaan kerjanya,

selanjutnya juga masalah yang terjadi karena salah dalam mengambil keputusan untuk pekerjaan yang membuat karyawan tidak membuat keputusan yang seharusnya, masalah selanjutnya yaitu tentang salah penempatan dalam pekerjaan yang membuat karyawan berada dalam bidang yang tidak dikuasai. Sebenarnya sudah ada prestasi kerja karyawan yang berada di dalam seperti beberapa target tercapai, dan juga berhasil mendapatkan nasabah pinjaman yang membayar tepat waktu tetapi tidak semua karyawan bahkan lebih banyak yang tidak berprestasi.

Adapun faktor-faktor yang membuat prestasi kerja karyawan menurun dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1.2
FAKTOR MENURUNNYA PRESTASI KERJA BANK BRI
CABANG TELUK BETUNGBANDAR LAMPUNG

No	Faktor penyebab menurunnya prestasi kerja karyawan
1	Perencanaan kerja yang kurang akurat dari karyawan untuk perusahaan
2	Salah dalam mengambil keputusan untuk pekerjaannya
3	Sebagian karyawan kurang mengerti tentang pekerjaannya
4	Salah penempatan daerah organisasi kerja

Sumber: Bank BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung 2023

Pengamatan yang dilakukan pada Bank BRI Cabang Teluk Betung Bandar Lampung terhadap karyawan dan kondisi kerja karyawan, ada beberapa indikasi yang mencerminkan prestasi kerja karyawan masih rendah. Dari pemantauan beberapa karyawan tidak memiliki perencanaan kerja.

Fakta yang terjadi selama ini, yaitu prestasi kerja karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung Bandar Lampung dapat dikategorikan masih rendah. Ini dapat dilihat dari rata-rata prestasi kerja karyawan yang masih rendah yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Prestasi kerja karyawan terkait dengan daya pendorong yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan

karyawan diketahui bahwa semangat kerja karyawan yang rendah karena kurangnya perencanaan kerja dari karyawan untuk perusahaan, oleh karena itu di duga menjadi faktor yang menyebabkan rendahnya prestasi kerja karyawan. Selanjutnya dengan salahnya mengambil keputusan untuk pekerjaan yang ada dalam diri karyawan untuk mengambil keputusan pekerjaan yang sangat besar, karena dengan mengambil keputusan pekerjaan yang benar maka dapat membuat prestasi yang lebih baik.

Tabel 1.3
DATA PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN BANK
BRI CABANG TELUK BETUNGBANDAR LAMPUNG 2023

NO	NILAI PRESTASI	Tahun 2023		Kategori Penilaian
		Jumlah karyawan	Persentase	
1.	Sangat baik	52	39,39%	Tanggung jawab, Perencanaan, Kerja Sama, kemampuan, dan Profesionalisme
2.	Baik	18	13,64%	
3.	Cukup	63	47,73%	
4.	Kurang	0	0	
5.	Sangat kurang	0	0	
6.	Total	132	100%	

Sumber : Bank Bri Cabang Teluk Betung Bandar Lampung 2023

Dilihat dari data diatas pada tahun 2023 dengan jumlah karyawan 132 orang penilaian prestasi kerja karyawan dengan nilai “Sangat Baik” hanya mendapatkan 52 orang yang artinya hanya 39,39% dari keseluruhan persentase pegawai, dan juga penilaian prestasi kerja karyawan dalam nilai baik hanya mendapatkan 18 orang yang dipersentasekan hanya mendapat 13,64% dari jumlah keseluruhan karyawan, sedangkan itu semua berbanding terbalik dengan penilaian prestasi kerja pada nilai cukup yang di dapatkan 63 orang yang dipersentasekan menjadi 47,73% dari keseluruhan karyawan, ini membuktikan bahwa karyawan masih banyak yang belum

optimal berprestasi sehingga masih banyak yang mendapatkan nilai cukup yang dimana cukup mengecewakan. Penilaian prestasi kerja karyawan pada Bank BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung ini dilihat dari Tanggung Jawab, Perencanaan, Kerja Sama, Kemampuan dan Profesionalisme. Berikut adalah data target nasabah Bank Bri Cabang Teluk Betung Bandar Lampung tahun 2023 sebagai berikut :

Tabel 1.4
DATA TARGET NASABAH BANK BRI CABANG TELUK
BETUNG TAHUN 2023

NO	BULAN	TARGET	PENCAPAIAN
1	Januari	200	227
2	Februari	200	183
3	Maret	200	208
4	April	200	216
5	Mei	200	248
6	Juni	200	220
7	Juli	200	211
8	Agustus	200	180
9	September	200	272
10	Oktober	200	188
11	November	200	202
12	Desember	200	195

Sumber: Bank BRI Cabang Teluk Betung Bandar Lampung 2023

Dari data diatas bahwa dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan tidak selalu tercapai, dan melihat dari data tahun 2023 perusahaan hanya mampu 4 kali mencapai target yang ditentukan yaitu pada bulan Januari, Maret, Juli, dan November. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa adanya penurunan prestasi kerja yang dialami oleh karyawan BRI cabang Teluk Betung. Pengawasan merupakan yang dapat diberikan perusahaan berupa pengawasan kepada karyawan. Pengawasan dapat meningkatkan

ataupun menurunkan prestasi kerja karyawan. Pengawasan yang diberikan kepada karyawan perlu mendapatkan perhatian yang lebih oleh perusahaan. Pengawasan harus memiliki dasar yang lebih kuat, benar, dan adil. Apabila pengawasan dirasakan tidak adil maka akan mengakibatkan rasa kecewa pada karyawan, sehingga karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik akan menurun kinerjanya. Oleh karena itu agar dapat mempertahankan karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik, maka pengawasan harus dilakukan dengan standard yang ada pada perusahaan tersebut. Menurut Effendi (2014), pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan perusahaan tercapai.

Pengawasan karyawan terkait dengan menetapkan standard pengawasan yang ada sesuai dengan tujuan dan harapan perusahaan agar tidak terjadi kesalahan saat melakukan pengawasan. Selanjutnya terkait dengan melakukan pengawasan dengan mengukur kinerja yaitu kurangnya pengawasan dengan cara mengukur kinerja sehingga sering mendapati pengawasan yang dilakukan hanya kepada karyawan yang kinerjanya tinggi saja dan membuat salah ukur dalam melakukan pengawasan. Selanjutnya terkait dengan menetapkan standard pengawasan yaitu perusahaan memberikan pengawasan sesuai dengan standard yang telah ada. Selanjutnya terkait dengan menentukan kebutuhan tindak korektif yaitu bank BRI Teluk Betung Bandar Lampung mengoreksi penyimpangan atau mengubah standard. Tindakan perbaikan diartikan sebagai tindakan yang diambil untuk menyesuaikan pekerjaan nyata agar tidak terjadi penyimpangan.

Rendahnya pengawasan dan kemampuan akan menyebabkan timbulnya kinerja yang rendah secara menyeluruh. Demikian sebaliknya, skor yang tinggi pada keduanya pada pengawasan dan kemampuan akan menghasilkan kinerja yang tinggi secara keseluruhan. Namun skor yang tinggi pada bidang pengawasan sangat rendah akan mengakibatkan kinerjanya rendah. Sama

halnya jika pengawasan tinggi namun kemampuannya sangat rendah kinerja juga akan rendah. Dalam kondisi dimana seseorang memiliki kemampuan yang sedang-sedang saja relatif agak rendah namun disertai dengan kemampuan yang teratur dan terjaga, sangat mungkin akan menunjukkan kinerja yang melebihi kinerja orang lain yang memiliki kemampuan tinggi tetapi dengan pengawasan yang rendah.

Selanjutnya disiplin kerja terkait dengan prestasi kerja Bank BRI Teluk Betung Bandar Lampung akan membuat prestasi kerja karyawan meningkat apabila disiplin kerjanya bagus. Selanjutnya terkait dengan frekuensi kehadiran yaitu karyawan harus memiliki frekuensi kehadiran yang baik dalam setiap hari kerjanya dan dimana di BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung masih banyak yang jarang hadir. Selanjutnya terkait dengan tingkat kewaspadaan yaitu karyawan Bank BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung harus memiliki tingkat kewaspadaan kerja agar dapat menjaga kedisiplinan kerjanya. Selanjutnya terkait ketaatan pada standar kerja dimana Bank BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung memberikan ketaatan standar kerja yang sama untuk setiap karyawannya. Selanjutnya terkait ketaatan pada peraturan kerja dimana bank BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung memberikan peraturan yang sama untuk setiap karyawannya.

Disiplin kerja dapat di lihat dari absensi karyawan Bank BRI Cabang Teluk Betung Bandar Lampung sebagai berikut :

Tabel 1.5
Absensi Karyawan PT. Bank BRI Cabang Teluk Betung Bandar
Lampung 2023

Bulan	Karyawan	Absensi	Persentase
Januari	132	15	11,36 %
Februari	132	14	10,61 %
Maret	132	13	9,85 %
April	132	14	10,61 %
Mei	132	18	13,64 %
Juni	132	11	8,33 %
Juli	132	13	9,85 %
Agustus	132	13	9,85 %
September	132	10	7,58 %
Oktober	132	14	10,61 %
November	132	17	12,88 %
Desember	132	20	15,15 %
Total	1584	172	10,86 %

Sumber : Bank Bri Cabang Teluk Betung Bandar Lampung 2023

Dilihat dari Tabel 1.3 maka terlihat bahwa jumlah absensi karyawan di Bank BRI kantor cabang Teluk Betung Bandar Lampung per januari 2023 ada 132 orang karyawan dan rata-rata absensi per bulan yakni $172 : 1584 \times 100\% = 10,86\%$ Menurut Mangkunegara (2009) absensi karyawan dianggap tergolong baik apabila rata-rata tingkat absensi sebesar 2 persen per bulan. Akan tetapi, apabila tingkat absensi di atas 2 persen, maka hal ini menunjukkan disiplin kerja karyawan di dalam perusahaan tergolong buruk. Dengan melihat bahwa rata-rata tingkat absensi karyawan Bank BRI Kantor cabang Teluk Betung Bandar Lampung per bulannya adalah 10,86 %, maka menunjukkan bahwa terdapat indikasi disiplin kerja yang kurang baik yang berdampak pada adanya intensi prestasi kerja di Bank BRI Kantor Teluk Betung Bandar Lampung. Selain itu juga karyawan

harus memiliki disiplin kerja yang tinggi agar dapat berprestasi. Menurut Hasibuan (2012, p.193) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati peraturan perusahaan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan diatas permasalahan yang terjadi pada Bank BRI cabang Teluk Betung Bandar Lampung adalah masih banyaknya karyawan yang tidak memenuhi frekuensi kehadiran dimana masih banyak karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan dan juga masih adanya karyawan yang datang terlambat dan juga pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan sehingga membuat disiplin kerja yang buruk dan mempengaruhi tingkat prestasi kerja yang menurun. Sedangkan penurunan prestasi disebabkan karena kurangnya pengawasan yang diberikan. Kurangnya pengawasan ini membuat penurunan prestasi kerja karyawan. Dengan adanya pengawasan yang lebih ditingkatkan maka akan meningkatkan prestasi kerja karyawan itu juga. Selain itu juga kurang disiplinnya karyawan tersebut sehingga membuat penurunan prestasi kerja karyawan tersebut. Prestasi kerja karyawan yang tidak baik secara langsung akan mempengaruhi ke stabilan perusahaan tersebut. Apabila masalah tersebut tidak akan menyebabkan terganggunya pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PENGARUH PENGAWASAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG TELUK BETUNG LAMPUNG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan diatas maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah Pengawasan berpengaruh terhadap Prestasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Prestasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung?
3. Apakah Pengawasan dan Disiplin kerja berpengaruh terhadap Prestasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penulis menetapkan tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan terhadap Prestasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin kerja terhadap Prestasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan dan Disiplin kerja terhadap Prestasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

1.4.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung sebanyak 132 Orang karyawan.

1.4.2 Ruang Lingkup objek

Ruang Lingkup Objek Penelitian ini adalah menganalisis tentang pengaruh Pengawasan dan Disiplin kerja berpengaruh terhadap Prestasi kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung.

1.4.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung.

1.4.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2023 s.d Februari 2024.

1.4.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Pengawasan, Disiplin kerja dan Prestasi kerja.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam Pengawasan, Disiplin kerja dan Prestasi kerja.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Teluk Betung Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi tentang Pengawasan, Disiplin kerja dan Prestasi kerja.

3. Bagi Intitusi

Menambah referensi perpustakaan ekonomi manajemen IIB Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini Berisi latar belakang masalah yang ada dalam perusahaan dan dirumuskan dalam Rumusan masalah. ruang lingkup dari penelitian. tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika dari penelitian.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menguraikan Grand Theory, landasan teori dan tinjauan empiris yang relevan dengan permasalahan yang diteliti berdasarkan kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisikan jenis penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, Teknik pengumpulan data dan analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam bab ini hasil berisi tentang deskripsi data, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan atas penelitian terkait.

BAB V Simpulan Dan Saran

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

Daftar Pustaka

Lampiran