

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, ekspor barang dan jasa tumbuh 6,74% secara tahunan pada kuartal I-2023. Pertumbuhan tersebut naik signifikan dari kuartal IV-2022 yang berkontraksi 7,21%. Selain itu, pertumbuhan ekspor barang jasa lebih tinggi dibandingkan pada periode yang sama tahun lalu sebesar 0,23%. Kenaikan pada Januari-Maret 2023 utamanya ditopang oleh ekspor barang yang meningkat hingga 11,86%. Rinciannya, ekspor barang nonmigas mengalami kenaikan sebesar 11,63%, sedangkan ekspor barang migas tumbuh 14,18%. Pertumbuhan ekspor barang didorong oleh peningkatan permintaan berbagai negara serta naiknya harga komoditas.

Menurut Solaiman (2019) Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Di dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur berkepentingan dalam organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan organisasi.

Masalah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri bagi manajemen karena keberhasilan manajemen dan yang lain itu tergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Apabila individu dalam perusahaan yaitu SDM-nya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif, dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan itu ditentukan oleh kinerja karyawannya. Kinerja

karyawan telah menjadi pusat perhatian dari berbagai kalangan baik perusahaan atau Perusahaan secara umum. Perhatian yang begitu besar terhadap masalah kinerja dapat dipahami karena menyangkut efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Bagaimanapun juga, usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh setiap pimpinan Perusahaan atau perusahaan. Berbagai upaya dilakukan dengan tujuan setiap karyawan dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan apabila karyawan tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, adalah suatu hal yang mustahil tujuan organisasi/perusahaan dapat dicapai. (Maswari, 2018)

Tingginya tingkat persaingan antar sesama perusahaan maka diperlukan interofeksi guna memperbaiki diri untuk bertahan dalam persaingan tersebut, dan melakukan perubahan yang berguna untuk mengarah ke Perusahaan lebih efektif. Perusahaan harus memperahankan kinerja dari Perusahaan secara keseluruhan baik kinerja seorang ataupun kinerja berkelompok. Kondisi yang semakin kompetitif ini juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada perusahaan, sehingga menuntut perusahaan harus mempunyai sumber daya manusia yang berkualitas dan kuatitas dalam bekerja.

Perusahaan Pelayaran telah menjadi salah satu Perusahaan jasa transportasi paling penting saat ini dengan tingkat persaingan yang tinggi. Bahkan di Indonesia, pelayaran menjadi perhatian khusus pemerintahan kita tentu menandakan bahwa pelayaran menjadi salah satu transportasi penting di Indonesia yang dikenal sebagai negara kepulauan. Perusahaan pelayaran berfokus kepada kegiatan bisnis pengiriman, pengangkutan barang, dan penumpang komersial melalui laut. Perusahaan pelayaran identik dengan bisnis logistik yang memastikan barang yang dikirim sampai tujuan dengan selamat dan tepat waktu. Era zaman modern banyak pesaingan perusahaan pelayaran berkembang dengan sangat cepat sehingga

perusahaan pelayaran harus meningkat kualitas perusahaan agar bisa bersaing dengan perusahaan pelayaran lain. Cita – cita utama dari sebuah Perusahaan pelayaran yaitu tercapainya tujuan organisasi yaitu pelayanan yang terbaik untuk seluruh konsumennya. Oleh karena itu pimpinan seharusnya mampu memahami dan memperhitungkan berapa besarnya faktor – faktor yang berpengaruh terhadap performa organisasi. Faktor – faktor itu sendiri terdiri dari modal, tenaga kerja, alat kerja, sumber daya informasi dan sumber daya fisik. Semua perusahaan pasti menginginkan hasil yang optimal dari tujuan Perusahaan mereka maka dari itu meningkatkan kinerja karyawan menjadi prioritas utama dari sebuah organisasi. Berbagai cara dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang sesuai dengan keinginan perusahaan sehingga dapat memberikan kepuasan perusahaan terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

Kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan. Wibowo (2016, p.2) Menyatakan bahwa Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerjaan yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif pada penyelesaian cara mengerjakan. Dan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Di Indonesia terdapat sejumlah perusahaan pelayaran Nasional dan Swasta. Pemerintah memiliki sejumlah perusahaan pelayaran di bawah naungan BUMN dan ada pula yang sejumlah perusahaan di bawah naungan swasta, salah satunya perusahaan di bawah naungan swasta adalah PT. Penascop Cabang Lampung. PT.

Penascop Cabang Lampung merupakan cabang dari perusahaan pusat berada di Ibukota Jakarta. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa kelautan yang menyediakan layanan penuh di bagian agensi kapal, agen pelabuhan, pengurusan berkas ekspor dan impor barang. PT. Penascop Cabang Lampung beralamatkan di Jl. Yos Sudarso NO.12 Pidada Panjang, Bandar Lampung. PT. Penascop Cabang Lampung ini memiliki jumlah Karyawan sebanyak 42 Karyawan pada Tahun 2023. Berikut ini data karyawan PT Penascop Cabang Lampung.

Tabel 1.1
Data Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung

Jabatan	Jumlah Karyawan
Office	
HRD	2
Bagian Administrasi	6
Bagian Keuangan	5
Bagian <i>Costumer Service</i>	6
Bagian Oprasional	4
Bagian <i>Expur Impor</i>	7
Bagian IT Suport	5
Non Office	
Bagian Marketing	7
Jumlah	42

Pada tabel 1.1 dijelaskan data Data Jumlah Karyawan pada PT. Penascop Cabang Lampung, hasil data tersebut didapat informasi bahwa PT. Penascop Cabang Lampung memiliki 42 karyawan yang terdiri dari 35 karyawan bagian office dan 7 karyawan bagian marketing. Didalam penelitian ini penulis memilih untuk meneliti kinerja karyawan bagian office yang berjumlah 35 karyawan.

PT. Penascop Cabang Lampung menginginkan kinerja karyawan yang baik, apabila kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai. Kinerja merupakan

kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Berikut ini penulis menghadirkan Standar Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Administrasi PT. Penascop Cabang Lampung

Tabel 1.2
Standar Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Office PT. Penascop Cabang Lampung Tahun 2023

No	Penilaian (%)	Kategori
1	86 – 95	Sangat Baik
2	75 – 85	Baik
3	60 – 74	Cukup
4	40 – 59	Kurang
5	< 40	Buruk

Sumber : PT. Penascop Cabang Lampung, Tahun 2023

Tabel 1.2 menjelaskan standar penilaian kinerja karyawan yang di lakukan PT. Penascop Cabang Lampung untuk menilai kinerja yang dilakukan karyawan. Solaiman (2019) Menyatakan bahwa Hasil dari penilaian kinerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dan pengukuran kinerja dalam perusahaan adalah suatu sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi perkembangan dalam perusahaan. Sering kali terjadi permasalahan kinerja perusahaan yang menurun, hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena harus ada usaha dan peran perusahaan dan karyawan untuk dapat meningkatkan kinerjanya kembali. Berikut ini tabel 1.3 mengenai penilaian kinerja karyawan PT. Penascop Cabang Lampung.

Tabel 1.3
Penilaian Kinerja Karyawan Bagian Office PT. Penascop Cabang
Lampung Tahun 2022

Kriteria Penilaian Perusahaanaan	Bobot Penilaian Perusahaan (%)	Bobot Pencapaian Tahun 2022 (%)
1. Ketepatan <ul style="list-style-type: none"> • Hasil pekerjaan • Penerapan inovasi 	20	16
2. Waktu Penyelesaian <ul style="list-style-type: none"> • Pekerjaan diselesaikan tepat waktu • Menyelesaikan pekerjaan tanpa claim lembur kerja 	10	8
3. Kedisiplinan <ul style="list-style-type: none"> • Hadir tepat waktu • Pulang kerja sesuai ketentuan perusahaan 	25	18
4. Kualitas Individu <ul style="list-style-type: none"> • Mengerjakan pekerjaan dengan baik • Membuat penyelesaian problem dengan baik • Pelayanan yang diberikan 	15	11
5. Kepemimpinan <ul style="list-style-type: none"> • Pemnberian motivasi • Menyelesaikan keluhan karyawan 	15	12
6. Kemampuan Kerja Sama <ul style="list-style-type: none"> • Toleransi sesama karyawan • Menyelesaikan pekerjaan team 	15	9
Total	100	74 (Cukup)

Sumber : PT. Penascop Cabang Lampung, Tahun 2023

Adapun faktor penilaian kinerja di PT. Penascop Cabang Lampung terdiri dari Kesesuaian Pekerjaan, Ketepatan, Waktu Penyelesaian, Kehadiran, Kualitas Individu, Kepemimpinan, Kemampuan Kerja Sama. Berdasarkan data diatas mengenai penilaian kinerja PT. Penascop Cabang Lampung. Data tersebut

menjelaskan bahwa kinerja karyawan PT. Penascop Cabang Lampung pada Tahun 2023 masuk dalam kategori cukup dengan presentase 74%. Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian karyawan masih jauh dari target yang diberikan perusahaan, yang disebabkan karena masih terdapat permasalahan mengenai kinerja karyawan pada perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap HRD PT. Penascop Cabang Lampung terkait kinerja karyawan bagian office, keterlambatan karyawan dalam menyelesaikan pembuatan SLJA (Surat Laporan Jumlah Angkutan), SLJA sangat penting dikarenakan jika laporan selalu di *update* agar tidak terjadi penumpukan angkutan di pelabuhan. Keterlambatan tersebut mengakibatkan para konsumen melayangkan komplain terhadap perusahaan dikarenakan barang yang seharusnya dikirim menjadi terlambat atau mundur dari waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut membuat konsumen merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kurang baik, jika diteruskan ditakutkan akan berdampak kepada berkurangnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Guterres (2016) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu : Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan faktor lainnya. Banyak faktor yang mempengaruhi baik buruknya hasil kinerja karyawan. Untuk penelitian ini, penulis memfokuskan pengaruhnya dari variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja Fisik.

Faktor utama penyebab permasalahan kinerja adalah Gaya Kepemimpinan Transformasional, Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Maswari (2018) Kepemimpinan Transformasional Berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan Parashakti (2019) Kepemimpinan Transformasional Tidak Berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Gaya Kepemimpinan Transformasional merupakan suatu teori yang melihat pemimpin menyediakan pertimbangan individual dan stimulasi intelektual serta mereka yang memiliki karisma. Pemimpin transformasional menginspirasi para pengikutnya untuk mengenyampingkan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi dan mereka mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri pengikutnya. Septyan (2017) menyatakan bahwa, Kepemimpinan transformasional sebagai pemimpin yang menginspirasi para pengikut untuk melampaui kepentingan pribadi mereka yang mampu membawa dampak mendalam dan luar biasa pada para pengikut.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap karyawan bagian office terkait permasalahan gaya kepemimpinan Transformasional yang diterapkan di PT. Penascop Cabang Lampung yaitu pimpinan kurang peduli dalam pencapaian kinerja karyawan, dalam hal ini terlihat pimpinan tidak tegas dalam memberikan teguran kepada tindakan *indiscipliner* karyawan dengan sering datang terlambat dan pulang sebelum jam kerja berakhir, pimpinan juga tidak memberikan ide ide untuk membuat sistem berkerja agar lebih efektif dan juga kurang peduli pimpinan terhadap masukan yang disampaikan karyawan. Hal tersebut membuat karyawan merasa pimpinan dianggap kurang bisa membangkitkan semangat para karyawan dalam berkerja dan juga dianggap tidak memiliki kepedulian terhadap karyawan. Akibatnya, Karyawan berkerja tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab nya yang berdampak kepada menurunnya kinerja karyawan tersebut.

Selain Gaya Kepemimpinan Transformasional, faktor lain yang mempengaruhi penurunan kinerja adalah lingkungan kerja fisik. Hal ini didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra (2019) Lingkungan kerja Fisik Berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan Yulius (2019) Lingkungan kerja Fisik Tidak Berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Khayrandy (2019) Menyatakan bahwa Lingkungan kerja fisik merupakan suatu keadaan yang berbentuk fisik yang berada disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua macam yaitu lingkungan kerja yang berhubungan langsung dengan karyawan seperti meja, kursi dan laptop atau komputer dan yang kedua yaitu lingkungan kerja secara umum atau perantara yang dapat mempengaruhi kondisi manusianya seperti suhu udara, pencahayaan. Apabila lingkungan kerja fisik mendukung maka karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat, karyawan bisa memberikan kinerja yang baik dan dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja di perusahaan kurang mendukung maka karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan menurun, membuat karyawan tidak nyaman untuk berada di lingkungan kerjanya sehingga mengganggu konsentrasi karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Lingkungan kerja fisik dikatakan baik jika karyawan tersebut bisa bekerja dengan aman dan nyaman. Sedangkan lingkungan kerja fisik yang tidak baik akan berdampak pada semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga akan menurunkan kinerjanya dalam menyelesaikan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan bagian office terkait permasalahan lingkungan kerja fisik yaitu karyawan merasa perusahaan kurang memenuhi kebutuhan mereka dalam berkerja yaitu tata ruang kerja yang kurang nyaman dan minimnya fasilitas kerja yang diberikan perusahaan, adanya alat kerja yang rusak tidak diperbaiki secara langsung oleh perusahaan mengakibatkan ketidaknyamanan karyawan dalam berkerja dan sesama karyawan bergantian menggunakan alat kerja tersebut dan membuat penyelesaian pekerjaan menjadi terlambat dan berdampak kepada keterlambatan pembuatan SLJA (Surat Laporan Jumlah Angkutan). Hal ini sangat mengganggu kelancaran pelaksanaan kerja karyawan PT. Penascop Cabang Lampung dan menjadi indikasi mengapa

karyawan kurang semangat dalam berkerja dan membuat kinerja karyawan menjadi tidak optimal.

Tabel 1.4
Data Peralatan Kerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung Tahun 2022

No	Peralatan	Jumlah Yang Tersedia	Jumlah yang Dibutuhkan
1	Laptop	5	9
2	Scanner	2	4
3	Mesin fotocopy	-	1
4	CCTV	3	6
5	Ac	3	6
6	Hexos	2	4

Sumber : PT. Penascop Cabang Lampung, Tahun 2023

Tabel 1.4 mengenai data peralatan kerja PT. Penascop Cabang Lampung. Data tersebut menunjukkan masih belum terpenuhinya peralatan yang dibutuhkan seperti laptop, scanner, mesin fotocopy, CCTV, Ac dan Hexos. Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan terkait permasalahan lingkungan kerja fisik yaitu karyawan merasa perusahaan kurang memenuhi kebutuhan mereka dalam berkerja yaitu minimnya fasilitas kerja yang diberikan perusahaan, adanya alat kerja yang rusak tidak diperbaiki secara langsung oleh perusahaan mengakibatkan ketidaknyamanan karyawan dalam berkerja dan sesama karyawan bergantian menggunakan alat kerja tersebut hal tersebut jelas terlihat membuat pekerjaan menjadi terlambat dan berdampak kepada keterlambatan pembuatan surat izin ekspor impor dan surat izin mnggunakan angkutan laut yang harus diajukan kepada pihak terkait selaku pemberi izin layar kepada kapal layar. Hal ini sangat mengganggu kelancaran pelaksanaan kerja karyawan PT. Penascop Cabang Lampung dan menjadi indikasi mengenai kinerja karyawan yang belum optimal.

Lingkungan kerja fisik yang nyaman yang diciptakan oleh perusahaan akan mendorong efektivitas dari organisasi tersebut. Suatu perusahaan dalam

melaksanakan aktivitasnya selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya manusia yang dinamis dan memiliki kemampuan untuk terus berkembang. Oleh karena itu, pimpinan harus memahami lingkungan tempat berlangsungnya usahanya dan diarahkan pada tujuan yang ingin dicapai, dan mampu mengubah lingkungan itu untuk menciptakan suasana yang lebih tepat bagi usaha dan menciptakan kondisi yang menyenangkan bagi karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PENASCOP CABANG LAMPUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian maka pokok permasalahan yang diangkat yaitu :

1. Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung?
2. Apakah Lingkungan Kerja Fisik Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung?
3. Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja Fisik Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek penelitian ini yaitu Karyawan office PT. Penascop Cabang Lampung

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Penascop Cabang Lampung

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Penelitian dilaksanakan Jl.Yos Sudarso NO.12 Pidada Panjang, 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 September 2022 sampai dengan Februari 2023.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah bidang keilmuan Manajemen Sumber Daya Manusia yang meliputi Gaya Kepemimpinan Transformasional, Lingkungan Kerja Fisik dan Kinerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur besarnya Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung.
2. Untuk mengukur besarnya Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung.
3. Untuk mengukur besarnya Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan PT. Penascop Cabang Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kinerja Karyawan yang diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi beberapa pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi akademisi dan pembaca, memberikan pengetahuan tentang masalah Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja Fisik di perusahaan

dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang masalah Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Lingkungan Kerja Fisik

2. Bagi perusahaan, Menjadi bahan pertimbangan, pemikiran dan saran yang bermanfaat bagi perusahaan
3. Bagi peneliti dan penelitian selanjutnya, dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan dan pengalaman mengenai kinerja karyawan, serta menjadi bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan oleh penulis dengan tiap bab sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab empat berisis hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab lima berisi penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil analisis yang diperoleh dan saran berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN