

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Universitas Telkom adalah lembaga pendidikan di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom serta merupakan penggabungan dari 5 (lima) lembaga yaitu Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom, Stisi Telkom dan Lembaga Pelatihan *Professional Development Center* (PDC) Telkom, hal ini tertuang dalam surat keputusan yang terakhir yaitu diterbitkannya Surat Keputusan Dewan Pengurus No.0205/00/DGA-02/YPT/2014 tanggal 28 Maret 2014 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Telkom, termasuk di dalamnya tersirat program peleburan *Professional Development Center* (PDC) Telkom ke Universitas Telkom.

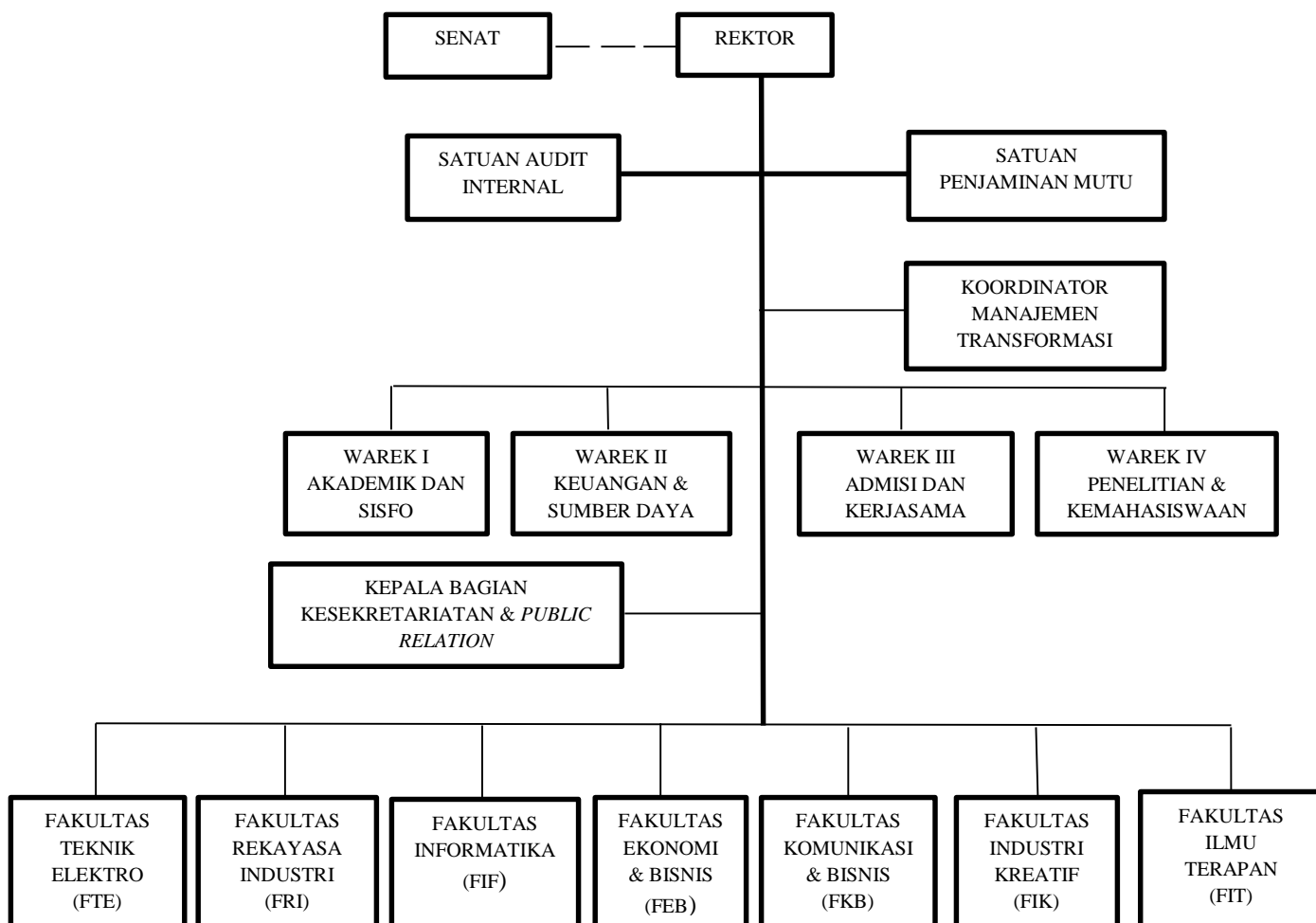
Universitas Telkom mempunyai Visi yaitu “Menjadikan perguruan tinggi berkelas dunia (*a world class university*) yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi. Misi Universitas Telkom adalah menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen dan seni yang diakui secara internasional, memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen dan seni untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa. Adapun tujuan Universitas Telkom adalah:

- a. Tercapainya kepercayaan dari seluruh pemangku kepentingan
- b. Menghasilkan lulusan yang memiliki integritas, kompetensi dan daya saing nasional dan internasional.
- c. Menciptakan budaya riset, atmosfir akademik lintas budaya dan jiwa kewirausahaan di kalangan sivitas akademika.
- d. Menghasilkan karya penelitian dan produk inovasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendukung pembangunan ekonomi nasional.

Untuk mengetahui seberapa besar lingkup organisasi Universitas Telkom berikut Struktur Organisasi Universitas Telkom adalah sebagai berikut;

Gambar 1.1

Struktur Organisasi Universitas Telkom



(Sumber: Bagian Human Capital YPT dengan SK. Dewan Pengurus No.0205/00/DGA-02/YPT/2014)

Yayasan Pendidikan dan Latihan Manajemen dan Teknologi Telekomunikasi, selanjutnya disebut Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) sebagai pendiri Universitas Telkom. Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) didirikan berdasarkan Akta Notaris Wiratmi Ahmadi, SH No. 163 tanggal 23 Mei 1990. Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) adalah sebuah yayasan yang

diprakarsai oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom) untuk menyelenggarakan pendidikan dasar, menengah, dan tinggi serta pelatihan dan sertifikasi guna mengembangkan sumber daya manusia yang profesional di bidang Teknologi, Informasi, Multimedia, *Edutainment*, dan *Services (TIMES)*.

Berdasarkan Rencana Induk Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dibagi dalam 3 (tiga) tahapan Rencana Empat Tahunan (RENETA). Pada RENETA tahap I Program Tahun 2011 – 2014 yaitu Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya Saing, yang salah satu programnya adalah pengembangan tata kelola organisasi. RENETA tahap II Program Tahun 2015 – 2018 Peningkatan kontribusi Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) Grup terhadap pengembangan *Telecommunication, Information, Media and Edutainment (T.I.M.E) Society* dan RENETA tahap III Program tahun 2019 - 2022 Optimalisasi kontribusi Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) di tingkat Nasional, Regional dan Internasional.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Konsep *Good Corporate Governance (GCG)* adalah bagaimana tata kelola perusahaan yang baik dan memperhatikan kepentingan *Stakeholders*. *Good Corporate governance (GCG)* didefinisikan oleh IICG (*Indonesian institute of Corporate Governance*) sebagai proses dan struktur yang diterapkan dalam menjalankan perusahaan, dengan tujuan utama meningkatkan nilai tambah dalam jangka panjang, dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders*. Berikut ini adalah hal-hal yang melatarbelakangi penelitian tentang pengaruh implementasi *Good Corporate Governance (GCG)* yang meliputi 5 (lima) asas yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Telkom;

- a. Pertumbuhan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) di bidang pendidikan sangat baik namun nama perguruan tinggi yang terlalu cepat berubahnya sesuai dengan Tabel 1.1 di bawah ini sehingga memerlukan tata kelola yang baik dengan tujuan dengan setiap ada perubahan nama dengan cepat bisa diterima oleh masyarakat. Berikut ini adalah Riwayat Universitas Telkom.

Tabel 1.1
Riwayat Universitas Telkom

Tahun	Uraian
23 Mei 1990	Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) didirikan bersamaan dengan berdirinya lembaga pendidikan <i>Master in Business Administration</i> (MBA) Bandung.
28 September 1990	Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom). Perubahan Nama dan Organisasi MBA Bandung menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Bandung (STMB).
10 Mei 1993	STMB membuka program S1 dengan program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI).
10 Desember 2005	Pembukaan kelas pelatihan (2 tahun) NIIT <i>Telkom Center</i> (NTC), bekerjasama dengan <i>National Institute of Information technology</i> SK YPT No. KEP.356/KPOO/YPT/2005.
27 September 2007	Pendirian POLITEKNIK Telkom, pengembangan dari 2 (dua) lembaga yaitu NIIT & <i>Telkom Center</i> (NTC) dan program profesional IT Telkom SK Mendiknas No.178/D/0/2007 tanggal 21 September 2007.
30 November 2007	Perubahan STT Telkom menjadi Institut Teknologi Telkom SK Menteri Pendidikan Nasional RI No. 235/D/0/2007 tanggal 30 Nopember 2007.
Bulan Maret 2008	Perubahan STMB Telkom menjadi Institut Manajemen Telkom (IM Telkom). Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) No. KEP. 201 /SET-04/YPT/2008 tanggal 14 April 2008.
20 Juni 2008	Mendirikan lembaga Telkom <i>Professional Development Center</i> (Telkom PDC), SK YPT No. KEP 011 /SDM-02/YPT/2008 tanggal 20 Juni 2008.
17 Juli 2013	Penggabungan Politeknik Telkom, Institut Teknologi Telkom dan Institut Manajemen Telkom menjadi Universitas Telkom Nomor SK Mendiknas 270/E/O12013.
14 Agustus 2013	Ijin peleburan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom) ke Universitas Telkom SK Mendiknas Nomor :309/E/0/2013.

- b. Pertumbuhan jumlah pendaftar mahasiswa baru Universitas Telkom dinilai yang sangat baik sehingga diperlukan strategi pengelolaan (tata kelola yang baik), mempertahankan dan bahkan perlu ditingkatkan

untuk setiap tahunnya. Berikut adalah tabel pertumbuhan pendaftar calon mahasiswa Universitas Telkom:

Tabel 1.2
Pertumbuhan Pendaftar Calon Mahasiswa Universitas Telkom
Posisi Tanggal 7 Nopember 2014.

No	Tahun	Jumlah
1	2010-2011	20.269
2	2011-2012	18.919
3	2012-2013	19.345
4	2013-2014	24.100

Sumber: Direktorat penerimaan mahasiswa baru Universitas Telkom

- c. Kondisi jumlah mahasiswa yang aktif sebanyak 20.056 dan terdiri dari 7 fakultas dan 28 program studi, hal ini dalam proses belajar mengajar dan pengelolaan akademik lainnya serta pengelolaan fasilitas pendukungnya perlu tata kelola yang baik dan standarisasi proses sehingga apa yang diharapkan seluruh mahasiswa terpenuhi. Berikut adalah tabel mahasiswa aktif.

Tabel 1.3
Daftar Program Studi dan Jumlah
Mahasiswa Aktif Universitas Telkom
Posisi 10 Nopember 2014

NO	NAMA PROGRAM STUDI	JUMLAH MAHASISWA
1	D3 KOMPUTERISASI AKUNTANSI	397
2	D3 MANAJEMEN INFORMATIKA	1064
3	D3 MANAJEMEN PEMASARAN	463
4	D3 PERHOTELAN	58
5	D3 TEKNIK INFORMATIKA	385
6	D3 TEKNIK KOMPUTER	489
7	D3 TEKNIK TELEKOMUNIKASI	492
8	PASCA SARJANA ELEKTRO - TELEKOMUNIKASI	62
9	PASCA SARJANA INFORMATIKA	74
10	PASCA SARJANA MANAJEMEN	224
11	S1 ADMINISTRASI BISNIS	1042

NO	NAMA PROGRAM STUDI	JUMLAH MAHASISWA
12	S1 AKUNTANSI	890
13	S1 DESAIN INTERIOR	553
14	S1 DESAIN KOMUNIKASI VISUAL	1653
15	S1 DESAIN PRODUK	198
16	S1 ILMU KOMPUTASI	673
17	S1 ILMU KOMUNIKASI	1218
18	S1 <i>INTERNATIONAL ICT BUSINESS</i>	168
19	S1 KRIYA TEKSTIL DAN MODE	273
20	S1 MANAJEMEN (MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI & INFORMATIKA)	1961
21	S1 SENI RUPA MURNI	37
22	S1 SISTEM INFORMASI	894
23	S1 SISTEM KOMPUTER	778
24	S1 TEKNIK ELEKTRO	689
25	S1 TEKNIK FISIKA	435
26	S1 TEKNIK INDUSTRI	1443
27	S1 TEKNIK INFORMATIKA	1706
28	S1 TEKNIK TELEKOMUNIKASI	1737
	Total	20.056

Sumber : unit Sistem Informasi Universitas Telkom

- d. Universitas Telkom dibentuk pada akhir tahun 2013, hal ini masih tergolong baru sehingga secara operasional teknis masih banyak kendala-kendala baik di bidang akademik, umum, pemasaran maupun operasional lainnya, untuk sinkronisasi karena yang pasti masing-masing lembaga sebelumnya mempunyai standar proses atau Standar Operasional Prosedur (SOP), *culture* yang berbeda maupun tata kelola masing-masing, sehingga dalam rangka sinkronisasi dan kesetaraan dalam organisasi diperlukan tata kelola yang baik dan standar.
- e. Penilaian akreditasi merupakan status mutu perguruan tinggi yang diumumkan kepada masyarakat. Dengan demikian, tujuan dan manfaat akreditasi institusi perguruan tinggi adalah sebagai berikut (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 2007):
1. Memberikan jaminan bahwa institusi perguruan tinggi yang terakreditasi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT),

sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyelenggaraan perguruan tinggi yang tidak memenuhi standar.

2. Mendorong perguruan tinggi untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi.
3. Hasil akreditasi dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam transfer kredit, uluran bantuan dan alokasi dana, serta mendapat pengakuan dari badan atau instansi yang berkepentingan.

Standar akreditasi institusi perguruan tinggi mencakup komitmen perguruan tinggi terhadap kapasitas institusi dan efektivitas pendidikan yang terdiri atas 15 standar seperti berikut (BANPT, Standar dan Prosedur Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi, 2007):

1. Standar 1. Kepemimpinan
2. Standar 2. Kemahasiswaan
3. Standar 3. Sumber daya manusia
4. Standar 4. Kurikulum
5. Standar 5. Prasarana dan Sarana
6. Standar 6. Pendanaan
7. Standar 7. Tata pamong (*governance*)
8. Standar 8. Sistem pengelolaan
9. Standar 9. Sistem pembelajaran
10. Standar 10. Suasana akademik
11. Standar 11. Sistem informasi
12. Standar 12. Sistem jaminan mutu
13. Standar 13. Lulusan
14. Standar 14. Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
15. Standar 15. Program studi

Untuk mendukung dan terpenuhinya standar mutu dari BAN PT tersebut di atas salah satu strateginya adalah penerapan atau implementasi *Good Corporate Covernance* (GCG) di lingkungan Universitas Telkom.

- f. Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dilaksanakan dengan baik di lingkungan Universitas Telkom akan mendukung pula penilaian dari masyarakat terhadap keberadaan Universitas Telkom, dalam hal ini penilaian masyarakat tersebut dapat dilihat dari sisi Webometric, Webometric adalah suatu sistem yang memberikan penilaian terhadap seluruh universitas terbaik di dunia melalui website universitas tersebut. Webometric melakukan pemeringkatan terhadap lebih dari 22 ribu Perguruan Tinggi diseluruh dunia. Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia yang masuk pemeringkatan edisi Januari 2014 berjumlah 410 Perguruan Tinggi. Berikut ini adalah tabel rangking perguruan tinggi tingkat nasional dan dunia termasuk Stisi Telkom dan Institut Teknologi Telkom yang merupakan bagian dari Universitas Telkom:

Tabel 1.4
Rangking Perguruan Tinggi

Rangking Nasional	Rangking Dunia	Nama Perguruan Tinggi
1	598	Universitas Gadjah Mada
2	636	<i>Institute of Technology</i> Bandung
3	696	<i>University of Indonesian</i>
4	1013	Universitas Airlangga
5	1036	Universitas Padjadjaran
6	1052	Universitas Brawijaya
7	1088	Diponegoro <i>University</i> / Universitas Diponegoro
8	1156	Bogor <i>Agricultural University</i>
9	1228	Institut Teknologi Sepuluh Nopember
10	1302	Universitas Gunadarma
24	2127	STISI Telkom
33	2855	Institut Teknologi Telkom (Sekolah Tinggi Teknologi Telkom)

Sumber: [http://www.kopertis12.or.id/2014/02/11/peringkat perguruan tinggi versi webometrics edisi Januari 2014](http://www.kopertis12.or.id/2014/02/11/peringkat_perguruan_tinggi_versi_webometrics_edisi_Januari_2014).

Saat ini di Indonesia terdapat kurang lebih 3.147 perguruan tinggi dengan 15.819 program studi. Dari jumlah tersebut, sebanyak 15,60% atau 491 perguruan tinggi berkedudukan di Jawa Barat-Banten. Dengan jumlah tersebut, Jawa Barat termasuk memiliki jumlah Perguruan Tinggi (PT) terbanyak di Indonesia. Tapi, tidak menjamin sehat secara keuangan. Data terakhir pada

2010, dari 115 Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Jawa Barat-Banten hampir 40%-nya dalam keadaan tidak sehat karena kekurangan mahasiswa. (<http://www.klikgalamedia.com/indexnews.php?wartakode=20100408122611&idkolom=opinipendidikan> Kamis, 08 April 2010).

Berbicara masalah *corporate governance*, khususnya di Indonesia dimulai tahun 1998 ketika Indonesia mengalami krisis yang berkepanjangan. Banyak pihak yang mengatakan lamanya proses perbaikan di Indonesia disebabkan oleh sangat lemahnya *corporate governance* yang diterapkan dalam perusahaan di Indonesia. Berikut peringkat *Corporate Governance* di Asia.

Tabel 1.5
Skor Peringkat *Corporate Governance* di Asia

No	Negara	Skor
1.	Singapura	2.00
2.	Hongkong	3.59
3.	Jepang	4.00
4.	Filipina	5.00
5.	Taiwan	6.10
6.	Malaysia	6.20
7.	Thailand	6.67
8.	Cina	8.22
9.	Indonesia	8.29
10.	Korea Selatan	8.83
11.	Vietnam	8.89

Keterangan: makin tinggi skor, makin buruk *good governance*

Sumber : PERC, 2000

Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) di Universitas Telkom dengan 5 (lima) asas meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan, hal ini diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (*sustainability*) perusahaan serta untuk memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholders*). (Pedoman Umum *Good Corporate Governance* (GCG) Indonesia, oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance* tahun 2006).

Prinsip dasar yang harus dilaksanakan oleh masing-masing pilar (Kunami, 2007), adalah:

1. Negara dan perangkatnya menciptakan peraturan perundang-undangan yang menunjang iklim usaha yang sehat, efisien dan transparan, melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penegakan hukum secara konsisten (*consistent law enforcement*).
2. Dunia usaha sebagai pelaku pasar menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai pedoman dasar pelaksanaan usaha. Peranan dunia usaha (termasuk perguruan tinggi) adalah :
 - a. Menerapkan etika bisnis secara konsisten sehingga dapat terwujud iklim usaha yang sehat, efisien dan transparan.
 - b. Bersikap dan berperilaku yang memperlihatkan kepatuhan dunia usaha dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan.
 - c. Mencegah terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
 - d. Meningkatkan kualitas struktur pengelolaan dan pola kerja perusahaan yang didasarkan pada asas *Good Corporate Governance* (GCG) secara berkesinambungan.
 - e. Melaksanakan fungsi *ombudsman* untuk dapat menampung informasi tentang penyimpangan yang terjadi pada perusahaan. Fungsi *ombudsman* dapat dilaksanakan bersama pada suatu kelompok usaha atau sektor ekonomi tertentu.
3. Masyarakat sebagai pengguna produk dan jasa dunia usaha serta pihak yang terkena dampak dari keberadaan perusahaan (*stakeholders*), menunjukkan kepedulian dan melakukan kontrol sosial (*social control*) secara obyektif dan bertanggungjawab.

Universitas Telkom mengimplementasikan *Good Corporate Governance* (GCG), hal ini sesuai dengan RENETA yang telah ditetapkan oleh Yayasan Pendidikan Telkom (sumber: YPT *Rolling* RIP 2011-2022), Tata Kelola Yayasan (sumber: YPT-YSPT *Annual Report* 2013), SK Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Telkom tanggal 28 Maret 2011 No. KEP.060/MTU-02/YPT/2011 perihal Implementasi *Good University Governance* (GUG).

Dengan menyimak dan memperhatikan uraian di atas maka peneliti akan melakukan penelitian tentang pengaruh implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) yang meliputi 5 (lima) asas yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan terhadap kinerja Universitas Telkom khususnya kepuasan mahasiswa. Peneliti mengambil judul **‘Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Telkom’**.

1.3 Perumusan Masalah Penelitian

Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) yang diterapkan pada setiap organisasi yang berbadan hukum dan implementasinya melibatkan semua jajaran organisasi tersebut dengan mendasarkan pada asas *Good Corporate Governance* (GCG), adapun asas *Good Corporate Governance* (GCG) meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta *fairness* (kewajaran dan kesetaraan). Masalah yang akan dibicarakan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) di lingkungan Universitas Telkom.
2. Bagaimana pencapaian kepuasan mahasiswa Universitas Telkom sampai dengan saat ini.
3. Bagaimana pengaruh setiap asas *Good Corporate Governance* (GCG) (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kesetaraan/*fairness*) secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Telkom.
4. Bagaimana pengaruh setiap asas *Good Corporate Governance* (GCG) (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kesetaraan/*fairness*) secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Telkom.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dilingkungan Universitas Telkom.
2. Untuk mengetahui pencapaian kepuasan mahasiswa Universitas Telkom sampai dengan saat ini.
3. Untuk mengetahui pengaruh setiap asas *Good Corporate Governance* (GCG) (transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi serta kesetaraan/*fairness*) secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Telkom.
4. Untuk mengetahui pengaruh setiap asas *Good Corporate Governance* (GCG) (transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi serta kesetaraan/*fairness*) secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Telkom.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Universitas Telkom dan Yayasan Pendidikan Telkom
Memberikan gambaran dan persepsi kepada seluruh manajemen Universitas Telkom tentang Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG), pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa Universitas Telkom serta memberikan pertimbangan dalam menetapkan strategi untuk periode-periode yang akan datang baik untuk Universitas Telkom maupun bagi Yayasan Pendidikan Telkom.
2. Bagi dunia akademik
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Telkom khususnya perspektif kepuasan pelanggan.

1.6 Batasan Masalah

Untuk memusatkan penelitian pada pokok permasalahan di atas, dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dalam kegiatan proses belajar mengajar dengan studi kasus Universitas Telkom di beberapa program studi yang mempelajari Manajemen dan Akuntansi yaitu D3 Komputer Akuntansi, S1 Akuntansi, S1 Administrasi Bisnis, S1 Teknik Industri dan Pasca Sarjana Manajemen dengan pertimbangan teknik *sampling* yang digunakan adalah *Sampling Purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya karena keahlian di bidang tersebut (Sugiyono; 2012) serta mempertimbangkan bahwa profesi Akuntan merupakan elemen utama dari implelementasi *Good Corporate Governance* (GCG), hal ini sesuai dengan artikel dari Arifin (2005) tentang peran Akuntan dalam menegakkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada perusahaan di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah pengaruh implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Telkom.

1.7 Tahun Pelaksanaan Penelitian

Penelitian tentang implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Telkom dilaksanakan pada tahun 2014.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam tesis ini terdiri dari lima bab yang terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil analisa dan pembahasan serta ditutup dengan kesimpulan. Untuk lebih jelasnya sistematika dapat dilihat seperti di bawah ini:

Bab I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, tahun pelaksanaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dan Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan pembahasan yang lebih luas dan rinci dari kerangka analisis dari bab sebelumnya yang meliputi kajian teoritis dan bukti-bukti empiris untuk mendukung dalam analisis dan pembahasan.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, teknik pengumpulan data, operasional variabel dan teknik analisis dalam penarikan kesimpulan.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan yang dilakukan, sesuai dengan alat analisis yang digunakan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari analisis yang dilakukan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian serupa di masa yang akan datang.