

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Rumah Makan Ayam Geprek Sambal Korek**

Ayam geprek atau ayam goreng yang disajikan dengan cara dilumatkan lantas dilumuri sambal menjadi makanan yang paling banyak dicari oleh pengguna internet dari Indonesia sepanjang tahun 2017. Tren pencarian kuliner tanah air ini melanjutkan kue cubit yang populer tahun lalu. Ayam geprek menjadi satu-satunya topik pencarian dari daftar 10 penelusuran terpopuler Di Indonesia. (Kompas, 2017). Banyaknya rumah makan ayam geprek yang tersebar di kota-kota di Indonesia, salah satunya adalah rumah makan ayam geprek yang terkenal di kota sragen, yaitu rumah makan ayam geprek sambal korek.

Ayam Geprek yang berada di rumah makan sambal korek menggunakan ayam kampung yang digoreng dengan menggunakan minyak kelapa pilihan yang tidak mengandung kolesterol. Ayam sebelum di goreng melalui beberapa tahapan pengolahan. Di mulai dari proses pemotongan yang syar'i karena ayam di sembelih satu persatu oleh petugas khusus potong ayam tidak menggunakan mesin potong. Ini dilakukan untuk menjaga agar ayam mati dalam kondisi halal. Dan rumah pemotongan kami sdh bersertifikasi halal dari BPOM MUI Jateng dengan no REG. 1502005560212. Setelah itu dibumbui dengan menggunakan rempah pilihan dan pembumbuan dengan *system* marinasi. Setelah itu didinginkan dalam *freeszer* agar bumbunya tambah meresap dan protein terjaga.

Pada mulanya Ayam Geprek Spesial Sambal Korek didirikan pada bulan Maret tahun 2010 dan Baru pada tahun 2017 adalah perusahaan di notaris sebagai badan usaha yang tergabung dalam bentuk PT (Perseroan Terbatas) bernama PT. Geprek Group merupakan usaha kemitraan dibidang kuliner yang pertama kali didirikan oleh Bapak Dodok Sartono, SE dan Bapak Ir. Kusnadi Ikhwani di Cantel Sragen, Jawa Tengah. Berawal dari pertemuan pada saat reuni mereka bekerjasama mendirikan usaha bersama, latar belakang yang berbeda tapi saling melengkapi. Pak Dodok konsentrasi dimanajemen sedangkan pak Kusnadi fokus

dipengembangan produk dan jaringan bisnis. Berawal dari sewa ruko di jalan Ahmad Yani sampai pada akhirnya bisa memiliki resto sendiri. Hingga saat ini Ayam Geprek Spesial Sambal Korek sudah memiliki 32 mitra usaha dan akan terus dikembangkan dengan sistem dan tata kelola yang unggul. Komitmen manajemen Geprek Group bahwa di tahun 2025 akan membuka cabang hingga 1000 cabang di Indonesia dan luar negeri. Didampingi para tokoh yang ahli dibidangnya antara lain, Coach Muhammad Nursalim pakar sistem dan manajemen, Master Coach Dr. Muhajirin Elfahmi dan Master marketing Indonesia Bapak Laksita Utama Suhud.

Menyikapi perkembangan perekonomian dan situasi kompetisi bisnis yang semakin keras, perlu kejelian tersendiri dalam memilih dan menjalankan suatu bidang usaha untuk meminimalkan resiko kerugian dalam berbisnis. Bisnis yang dipilih investor, pada umumnya merupakan bidang yang telah dikuasai atau bidang yang disenangi. Bila bidang tersebut belum dikuasai, jalan keluar terbaik adalah dengan cara berbisnis dengan menggunakan dan mengaplikasikan *system* kemitraan usaha. Rumah Makan Ayam Geprek Spesial Sambal Korek merupakan salah satu mitra usaha yang telah terbukti sukses dan menghasilkan keuntungan yang besar bagi investornya, sehingga perlu dipertimbangkan sebagai *alternative* untuk memulai bisnis. Setelah berkembang selama lebih dari 5 tahun, bisnis Ayam Geprek Spesial Sambal Korek yang dikelola sesuai dengan SOP penggunaan bumbu standar Ayam Geprek Spesial Sambal Korek dan keseriusan pengelolaan semakin terlihat meningkatnya keuntungan yang diperoleh para pemiliknya.

### 1.1.2 Logo Perusahaan



*Bumbunya meresap sampai ketulang*

**Gambar 1. 1 Logo Perusahaan Ayam Geprek**  
*Sumber : Dari situs resmi .( ayamgepreksambalkorek.com)*

### **1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **Visi**

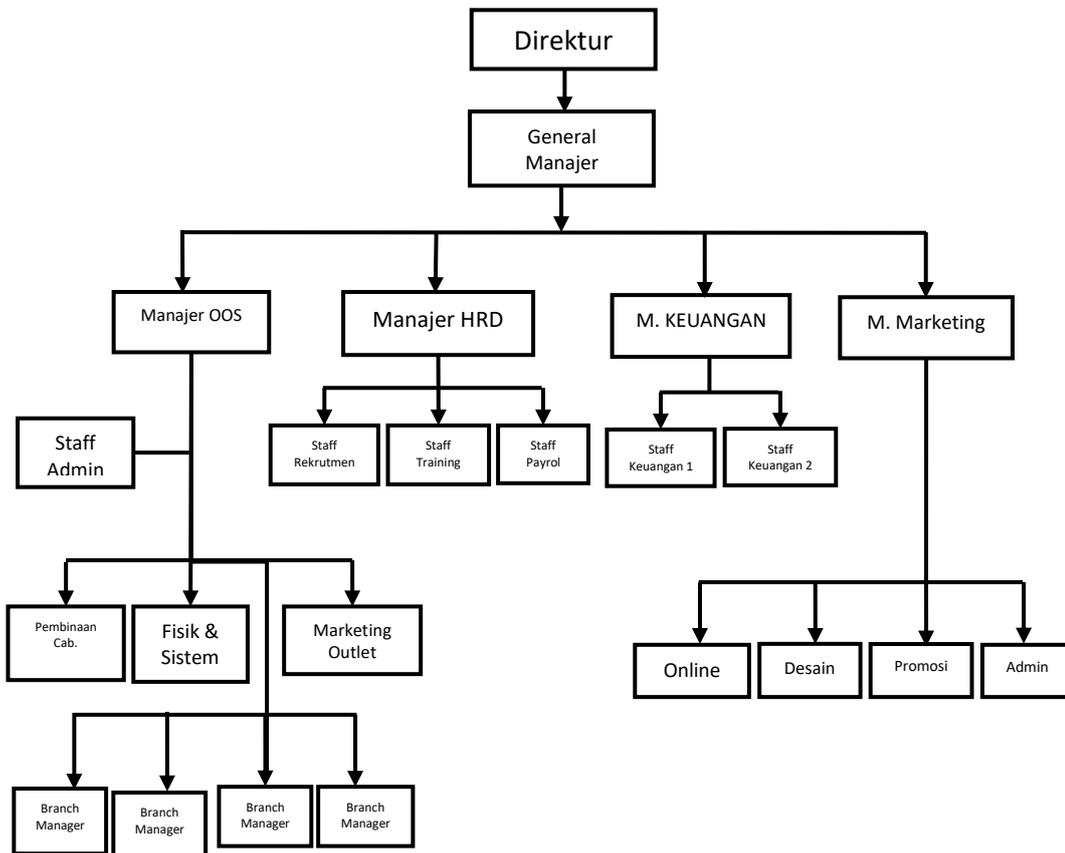
Perusahaan kuliner kelas dunia terpercaya penyedia produk halal dan thoyyib

#### **Misi**

1. Memperkuat kemampuan SDM unggul dan berakhlaqul karimah untuk mengembangkan *system* & teknologi.
2. Membangun, mengimplementasikan dan mengembangkan *system* perusahaan kelas dunia.
3. Menciptakan dan menyediakan produk serta layanan terbaik, berkualitas, bernilai tambah dan inovatif untuk mitra bisnis dan pelanggan.
4. Membangun dan mengembangkan jaringan kerja yang kuat untuk memperluas produksi dan pasar.
5. Membantu menciptakan kemakmuran, keberlimpahan yang penuh keberkah

### 1.1.4 Struktur Organisasi

## STRUKTUR ORGANISASI MANAJEMEN RESTO PT. GEPREK GROUP TAHUN 2017



**Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Geprek Group 2017**  
*Sumber : Bagian Sumber Daya Manusia PT. Geprek Group, 2017*

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan atau organisasi pada umumnya memerlukan sumber daya manusia yang memadai, agar terlaksananya kegiatan bisnis dengan baik dan terciptanya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal. Menurut Fernanda,et.al. (2017) mengemukakan bahwa “Tanpa adanya sumber daya manusia, maka sumber daya lainnya menjadi tidak berarti. Upaya peningkatan kemampuan dan keterampilan karyawan yang berkualitas, dapat dilakukan oleh perusahaan ialah dengan memberikan program pelatihan dan

pemberian motivasi demi tercapainya kinerja yang baik, dan yang harus terus dikembangkan karena akan sangat menentukan berkembangnya dan suksesnya sebuah perusahaan".

Menurut Danny (2013) didalam industri rumah makan cepat saji, A&W tidak hanya menjual produk makanan dan minuman saja, tetapi juga *service* / pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Perusahaan tersebut melakukan evaluasi dalam proses pelatihan dan pengembangan untuk SDM, pelayanan dan produknya sudah terstandarisasi seluruh cabang di dunia. Kualitas layanan yang di berikan pegawai dapat maksimal dan konsumen juga merasa puas atas layanan yang diberikan dan mengakuinya.

Oleh karena itu, Kualitas perusahaan amat bergantung pada mutu sumber daya manusia perusahaan tersebut. Perusahaan harus mempekerjakan karyawan yang kompeten dan bermotivasi. (Yuliandani,2015) . Setiap organisasi bisnis pasti memiliki target atau tujuan yang ingin dicapai dalam suatu periode tertentu. Target atau tujuan tersebut tidak akan mungkin tercapai tanpa sumber daya yang memadai. Salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan perusahaan maupun organisasi adalah sumber daya manusia. Dalam upaya meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di dalam Perusahaan, maka program pengembangan SDM merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh perusahaan guna mengembangkan dan meningkatkan sumber daya manusia. Pengembangan SDM merupakan fungsi yang dapat berdiri sendiri, salah satu fungsi utama pengembangan SDM adalah pelatihan.

Menurut Aruan (2013), pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang diberikan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Pelatihan yang tepat, dapat memberikan efek yang baik kepada karyawan. Karyawan dapat mengembangkan diri dan mampu memahami seluk-beluk pelaksanaan pekerjaan lebih mendalam, dapat memahami perkembangan

perusahaan, memahami sasaran yang akan dicapai perusahaan, mengerti akan perlunya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, dapat dengan mudah memahami Informasi yang disampaikan perusahaan, dapat memahami setiap kesulitan-kesulitan yang dihadapi perusahaan, mampu melakukan hubungan-hubungan dengan lingkungan, mampu memahami kebijaksanaan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan, mampu memahami sistem dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas perusahaan, mampu memahami dan menerapkan perilaku yang mendukung dan dituntut perusahaan (sleekr.co, 2016).

Sepanjang tahun 2017, Geprek Group telah melakukan kegiatan pelatihan sebanyak 5 kali, yang diikuti oleh semua karyawan baik dari level *top* manajemen sampai *low* manajemen. Adapun tujuan *training* / pelatihan yang dilakukan pada Geprek Group :

- a. Menjamin proses pemenuhan kompetensi karyawan melalui proses pelatihan.
- b. Menjamin efektifitas pelaksanaan pelatihan yang dilaksanakan.
- c. Memberikan karyawan pelajaran untuk menunjang kepuasan pelanggan.

Training / pelatihan yang dilakukan pada PT. Geprek Group diharapkan dapat meningkatkan kompetensi karyawan, sehingga dapat menunjang pekerjaan dan visi misi perusahaan.

**Tabel 1. 1 Pelatihan Karyawan**

Jenis Pelatihan	Pelaksanaan	Peserta Pelatihan	
		Jabatan	Jumlah
Diklatsar (pendidikan dan latihan dasar)	Triwulan I (Januari-Maret)	Staf	15
		Kru Resto	16
		Barista	5
		Pramusaji	19

(bersambung)

(sambungan)

Diklat Pim 1	Triwulan II (April-Juni)	Ass Kapten	4
		Kapten	3
		Kasubag	3
		Kabag	3
Diklat Pim 2		PT. Geprek Group Resto	3
		Supervisor	3
Pelatihan sebagai penugasan	Triwulan III (Juli-September)	Staff, kapten dan PT. Geprek Group divisi	12
Diklat Pim 3	Triwulan IV (Oktober-Desember)	PT. Geprek Group divisi	13
Jumlah Karyawan			90

**Sumber:** Data Hasil Olahan, Bagian Sumber Daya Manusia PT. Geprek Group 2017

Peserta yang telah mengikuti pelatihan pada Geprek Group tahun 2017 sebanyak 90 orang dari jumlah karyawan 110 orang. Untuk melengkapi hasil implementasi dari pelatihan tersebut, penulis menyebarkan kuesioner kepada 10 atasan (manajemen toko) PT. Geprek Group. Pengambilan 10 atasan (manajemen toko) bertujuan untuk menunjang hasil wawancara yang telah dilakukan kepada bagian SDM PT. Geprek Group. Berdasarkan jawaban hasil pertanyaan kuisisioner awal (*pre-study*) yang disebarkan pada 10 atasan (manajemen toko) dari PT. Geprek Group. Lebih jelasnya dapat dilihat di dalam tabel 1.2 berikut :

**Tabel 1. 2 Hasil Pre-Study PT. Geprek Group**

Keterangan	STS	TS	S	SS
Efektifitas Pelatihan	-	40%	40%	20%
Kepuasan Atasan	-	30%	60%	10%

**Sumber:** Data Hasil Olahan Penulis, tahun 2018

Berdasarkan data di atas 40 % atasan masih menganggap kurang efektifnya pelatihan yang diadakan dalam menguatkan produktivitas dan kinerja mereka, sedangkan kepuasan atasan atas karyawan yang diikutkan dalam pelatihan sudah

cukup baik karena 70% memilih puas, tetapi masih ada 30% tidak kepuasan atas hasil pelatihan yang sudah diberikan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2011:62). Tujuan pelatihan harus kongkret dan dapat diukur, oleh karena itu pelatihan yang akan diselenggarakan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mencapai kinerja secara maksimal dan meningkatkan pemahaman peserta pelatihan terhadap etika kerja yang harus diterapkan sebagai karyawan perusahaan. Jadi pelaksanaan pelatihan yang benar dan tepat akan meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam setiap tahunnya, setiap karyawan memiliki target kerja yang harus tercapai. Untuk mengukur kinerja karyawan tersebut, PT. Geprek Group menilai berdasarkan nilai rata-rata kerja individu. Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankannya. Dengan demikian kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu (Riyadi, 2016). Marwansyah (2010 : 229) bahwa “kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya”.

Maka dari itu, penilaian kerja perlu dilakukan oleh perusahaan, penilaian kerja tersebut dilihat dari berbagai macam aspek, tergantung kebijakan manajemen perusahaan tersebut. Pada perusahaan Geprek group terdapat aspek-aspek yang di nilai di antaranya :

**Tabel 1. 3 Aspek Penilaian Kinerja**

Ukuran Kinerja	Keterangan
Aspek teknis pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektifitas &amp; efisiensi kerja.</li> <li>2. Kecepatan &amp; ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas.</li> <li>3. Kemampuan atau usaha mencapai target prioritas/standar perusahaan.</li> </ol>

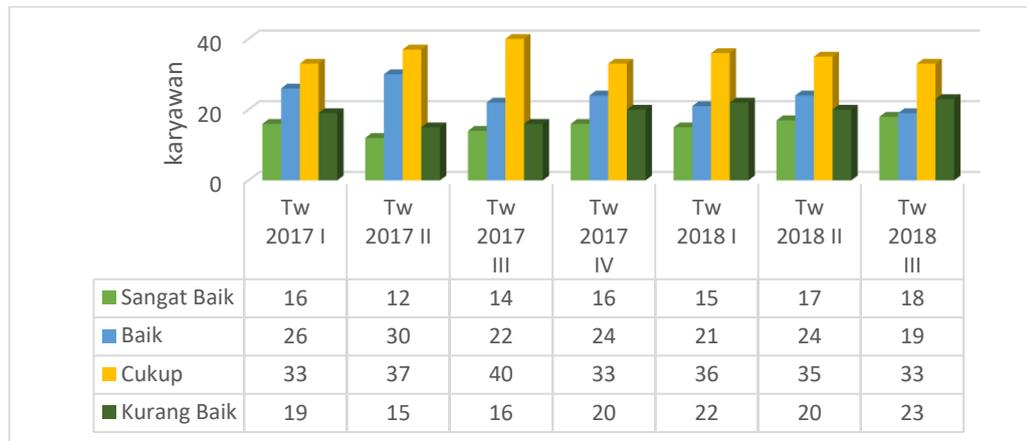
(bersambung)

(sambungan)

Aspek non tekis	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tertib administrasi</li><li>2. Inisiatif</li><li>3. Kerjasama tim <i>work</i> &amp; koordinasi antara bagian</li></ol>
Aspek amaliyah dan kepribadian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentase amaliyah</li><li>2. Perilaku</li><li>3. Kedisiplinan</li><li>4. Tanggung jawab &amp; loyalitas</li><li>5. Ketaatan terhadap instruksi kerja atasan</li></ol>
Aspek kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Koordinasi anggota</li><li>2. Kontrol anggota</li><li>3. Evaluasi dan pembinaan anggota</li><li>4. Delegasi tanggung jawab dan wewenang</li><li>5. Kecepatan dan ketepatan pengambilan keputusan</li></ol>

**Sumber** : *Bagian Sumber Daya Manusia PT. Geprek Group, 2017*

Sistem penilaian kinerja karyawan pada PT. Geprek Group dilakukan setiap triwulan itu artinya ada empat kali penilaian kinerja karyawan dalam satu tahunnya. Penilaian kinerja langsung dinilai oleh atasan yaitu manajemen toko terkait, berdasarkan sasaran kerja individu dan form penilaian kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, Menurut staf HRD pada PT. Geprek Group penilaian kinerja pada tahun 2017 memiliki hasil yang kurang optimal dari pada tahun-tahun sebelumnya. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel hasil evaluasi kinerja sepanjang tahun 2017 di PT. Geprek Group:



**Gambar 1. 3 Hasil Evaluasi Kinerja Tahun 2018**

*Sumber: Data Hasil Olahan, Bagian Sumber Daya Manusia PT. Geprek Group, 2018*

Pada Tabel 1.3 terlihat berdasarkan hasil evaluasi kinerja tahun 2017 dan 2018 yang dilakukan bagian sumber daya manusia PT. Geprek Group, penilaian kinerja pada triwulan I 2017 menunjukkan bahwa 55,3% hasil kerja karyawan masih kurang dan cukup (perlu ditingkatkan) dimana 20,2% ( 19 dari 94 karyawan ) masih berada pada kategori kurang dan 35,3% (33 dari 94 karyawan) berada pada kategori cukup. Penilaian kinerja pada triwulan II 2017 menunjukkan bahwa 55,3% hasil kerja karyawan masih kurang dan cukup (perlu ditingkatkan) dimana 15,9% ( 15 dari 94 karyawan ) masih berada pada kategori kurang dan 39,4% (37 dari 94 karyawan) berada pada kategori cukup. Pada penilaian kinerja triwulan III 2017 menunjukkan bahwa 60.6% hasil kerja karyawan masih kurang dan cukup (perlu ditingkatkan) dimana 17,4% ( 16 dari 92 karyawan ) masih berada pada kategori kurang dan 43,2% (40 dari 92 karyawan) berada pada kategori cukup, triwulan III terjadi peningkatan kinerja karyawan menurun di banding 3 bulan sebelumnya. Sedangkan penilaian kinerja pada triwulan IV 2017 menunjukkan penurunan prosentase dimana menjadi 56,9% hasil kerja karyawan yang masih kurang dan cukup (perlu ditingkatkan) yang berasal dari 21,5% ( 20 dari 93 karyawan ) masih berada pada kategori kurang dan 35,4% (33 dari 93 karyawan) berada pada kategori cukup, kinerja karyawan membaik tetapi masih banyak karyawan yang berada di kategori cukup. Penilaian kinerja pada triwulan I 2018 menunjukkan bahwa 62% hasil kerja karyawan masih kurang dan cukup (perlu ditingkatkan) dimana 23% (

22 dari 94 karyawan ) masih berada pada kategori kurang dan 38% (36 dari 94 karyawan) berada pada kategori cukup. Penilaian kinerja pada triwulan II 2018 menunjukkan bahwa 57% hasil kerja karyawan masih kurang dan cukup (perlu ditingkatkan) dimana 21% ( 20 dari 96 karyawan ) masih berada pada kategori kurang dan 36% (35 dari 96 karyawan) berada pada kategori cukup. Penilaian kinerja pada triwulan III 2018 menunjukkan bahwa 60% hasil kerja karyawan masih kurang dan cukup (perlu ditingkatkan) dimana 25% ( 23 dari 93 karyawan ) masih berada pada kategori kurang dan 35% (33 dari 93 karyawan) berada pada kategori cukup. Naik turunnya kinerja karyawan ini disebabkan diantaranya karyawan tersebut dalam melaksanakan pekerjaannya belum memberikan kontribusi secara maksimal, seperti kurang cepat untuk menyelesaikan tugas, tidak berada di tempat tugasnya saat sedang di butuhkan. (hasil wawancara bilal staf HRD).

Data-data sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan yang hasilnya belum optimal, berdasarkan uraian fenomena diatas, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituliskan dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT GEPREK GROUP)”** yang akan peneliti bahas dalam bagian berikutnya.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam usaha organisasi dalam mencapai keberhasilan. Untuk menjadikan pegawai lebih terampil dan terlatih diadakanlah pelatihan agar pegawai lebih terlatih dan terampil dalam melaksanakan tugas. Pegawai yang terlatih dan terampil diharapkan dapat memberikan kinerja yang baik untuk perusahaannya. Tetapi pada kenyataannya ada juga pegawai yang sudah melakukan pelatihan tetapi kinerjanya tidak meningkat. Maka dari itu pelatihan harus sering diawasi dan dikembangkan agar karyawan lebih berkembang saat melakukan pelatihan.

Penerapan pelatihan disetiap perusahaan berbeda-beda, tergantung kebutuhan perusahaan. Pelatihan di PT. Geprek Group diadakan 4 kali dalam

setahun yang diikuti beberapa karyawan setiap triwulan, untuk tahun 2017 dilakukan di bulan januari, april, juli, oktober. Kegiatan pelatihan yang sudah dilakukan oleh PT. Geprek Group terhadap karyawannya dalam 4 triwulan belum menunjukkan hasil yang meningkat terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut salah satunya dapat dilihat dari hasil *pre-study* yang dilakukan terhadap 10 atasan pegawai yang menunjukkan 40 % pelatihan dianggap belum efektif dan 30% dari para atasan tersebut tidak puas atas kinerja bawahannya.

Selain itu hasil evaluasi kinerja triwulan menunjukkan 15 -20% kinerja para pegawai kurang bagus. Dalam beberapa literatur mengindikasikan bahwa kinerja dipengaruhi oleh pelatihan.

#### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti mengangkat beberapa pertanyaan penelitian yang digunakan sebagai dasar dan batasan penelitian yang akan diteliti. Pertanyaan tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan pada karyawan di PT. Geprek Group?
2. Bagaimana kinerja Karyawan yang ada di PT. Geprek Group?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT. Geprek Group?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan pada karyawan di PT. Geprek Group.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan yang ada di PT. Geprek Group.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di PT. Geprek Group.

#### **1.6 Kegunaan Penelitian**

##### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk peneliti dan institusi, seperti menambah wawasan tentang pelatihan yang diterapkan pada suatu perusahaan dan kinerja karyawan untuk selanjutnya dapat digunakan sebagai

acuan dalam dunia perkerjaan, khususnya dibidang yang penulis, maupun peneliti selanjutnya inginkan yakni human *resources*.

### **1.6.2 Aspek Praktis**

Sebagai masukan dan umpan balik bagi perusahaan, untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

- 1) Objek penelitian: Karyawan PT. Gepek Group.
- 2) Lokasi penelitian: PT. Gepek Group Jalan Jenderal Ahmad Yani No.77, Sragen Kulon, Kabupaten Sragen, Jawa Tengah 57212.
- 3) Variabel yang digunakan  
Variabel bebas atau independen (X): Pelatihan.  
Variabel terikat atau dependen (Y): Kinerja Karyawan.
- 4) Waktu Penelitian: Bulan Februari – Mei 2018.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argumentasi teoritis yang ada, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian ini secara praktis dan teoritis, serta sistematika penulisan secara umum.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dan teori penunjang dalam memecahkan masalah yang dicapai serta penelitian-penelitian yang terdahulu yang mendukung penelitian ini. Selain itu juga terdapat kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), serta teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan hasil penafsiran terhadap hasil analisis temuan penelitian dan saran secara kongkrit yang diberikan dalam aspek praktis dan tujuan pengembangan ilmu.