

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Institut Teknologi Telkom Purwokerto merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berada di bawah Yayasan Pendidikan Telkom. Lembaga yang sebelumnya bernama Sekolah Tinggi Teknologi Telematika (ST3) Telkom Purwokerto ini telah meningkatkan statusnya menjadi Institut Teknologi Telkom pada tanggal 21 Agustus 2017 berdasarkan SK Menristek Dikti Nomor 446/KPT/I/2017. IT Telkom merupakan Institut Teknologi pertama yang berada di Jawa Tengah.

Kelahiran Institut Teknologi Telkom Purwokerto diawali dari Akademi Ateknik Telekomunikasi (Akatel) pada tahun 2002, kemudian meningkat menjadi ST3 Telkom Purwokerto pada 20 Desember dan menjadi Institut Teknologi Telkom Purwokerto pada tanggal 21 Agustus 2017 (bdpr_telu, 2018). Dengan peningkatan status menjadi Institut Teknologi Telkom, terdapat beberapa perubahan mulai dari visi dan misi, struktur organisasi, hingga program studi.

1.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sistem Nilai Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Visi Institut Teknologi Telkom Purwokerto yaitu menjadi perguruan tinggi yang unggul dalam pengembangan sains, teknologi, dan teknik berbasis teknologi telematika dan membentuk insan yang berkarakter. Sedangkan Institut Teknologi Telkom Purwokerto mempunyai misi yaitu menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berbasis teknologi telematika yang berkualitas dan pembentukan karakter yang unggul, mengembangkan riset dan menyebarluaskan sains, teknologi dan teknik yang terkini, menerapkan dan memanfaatkan sains, teknologi, dan teknik bagi kemaslahatan masyarakat, dan mengembangkan tata kelola berbasis *best practices* dan menjalin kerjasama yang berkualitas dengan institusi pendidikan, pemerintah, dan dunia industri di dalam dan di luar negeri.

Institut Teknologi Telkom memiliki tujuan meliputi terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi sebagai landasan meningkatkan kualitas keilmuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, terlaksananya pengembangan sains, teknologi dan teknik berkualitas dengan inovasi dan kreasi agar unggul di bidang teknologi telematika, terlaksananya pengelolaan perguruan tinggi dengan berlandaskan pada penjaminan mutu yang berkesinambungan, terbentuknya pribadi yang mempunyai keahlian akademik dan/atau keahlian profesional dalam sains, teknologi, dan teknik berbasis teknologi telematika dan terlibat aktif dalam dinamika pembangunan, dan terbentuknya pribadi yang berkarakter dan memiliki kompetensi *softskill*.

1.1.3 Logo



Gambar 1.1 Logo Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Sumber: Institut Teknologi Telkom, 2018

Filosofi logo Institut Teknologi Telkom Purwokerto yaitu bentuk dasar “perisai” melambangkan lembaga akademis yang kuat dan memiliki kekuatan perjuangan yang tinggi, bentuk utama “buku terbuka” pada perisai mewakili keterbukaan pikiran dan imajinasi, siap untuk mengembangkan inovasi dan ilmu baru, huruf “T” dari kata “Telkom” memberi arti identitas dan kebanggaan untuk bersama-sama mengembangkan diri, huruf “IT” dari kata “*Institute of Technology*” pada bentuk perisai dasar menandakan dasar konseptual komunitas pendidikan tinggi dan penelitian untuk kemajuan bangsa dan dunia.

Sedangkan filosofi warna pada logo Institut Teknologi Telkom Purwokerto yaitu merah yang melambangkan semangat eksplorasi dan keberanian untuk menciptakan ilmu baru berdasarkan tekad yang kuat untuk membangun bangsa dan bangsa, sehingga mampu memainkan peran aktif dalam lingkungan global, putih melambangkan pemerintahan yang bersih dan bertujuan murni untuk mengembangkan kualitas pendidikan dan kemanusiaan, hitam melambangkan keteguhan prinsip dan keyakinan sebagai dasar untuk mengembangkan Tri Dharma Pendidikan Tinggi untuk pencapaian tujuan Institut, abu-abu/perak melambangkan teknologi modern sebagai dasar bagi keluarga besar Telkom Indonesia dalam mendirikan Institut Teknologi Telkom Purwokerto untuk menjadi universitas dengan keunikan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) sebagai dasar

pengembangan keilmuan dan pemanfaatannya untuk implementasi Tri Dharma, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

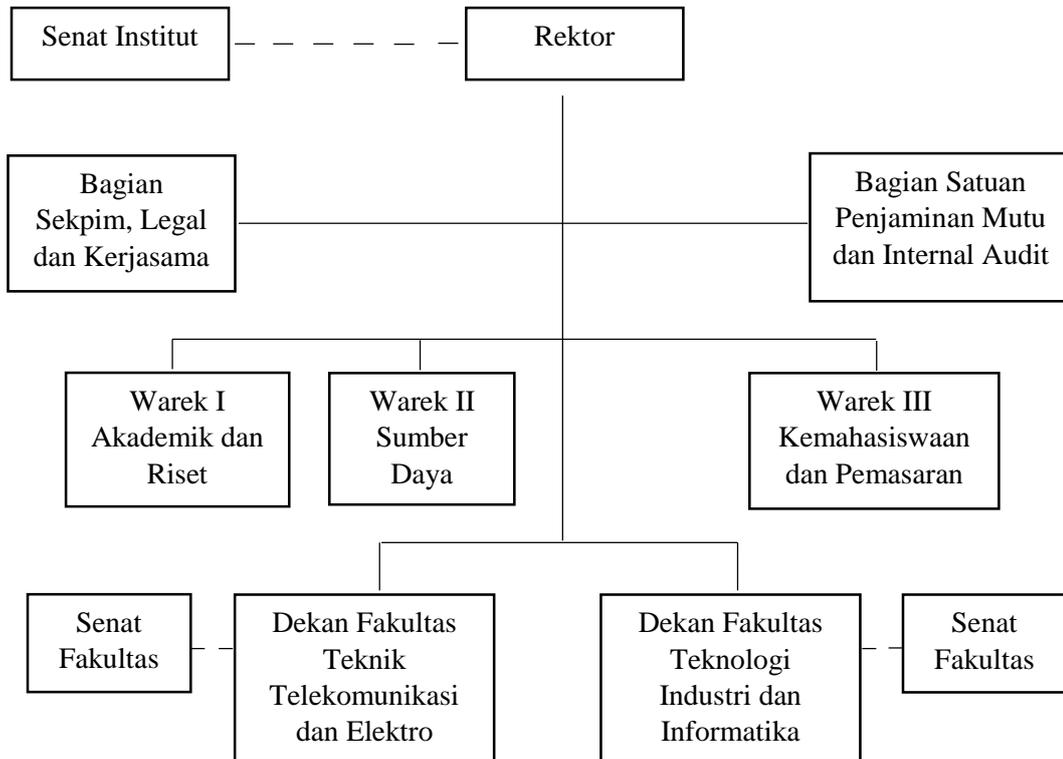
Kombinasi warna merah-putih melambangkan semangat kebanggaan dalam bekerja untuk mendidik kehidupan bangsa dengan kontribusi tertinggi. Kombinasi abu-abu/perak dan hitam melambangkan kekuatan karakter yang bijaksana dan cakrawala pandang universal, sehingga memiliki kekuatan adaptasi terhadap perubahan di semua bidang. Selanjutnya kombinasi intensitas merah dengan marun, perak dengan abu-abu gelap, melambangkan dinamika kampus aktif sebagai tempat integrasi, kolaborasi dan sintesis di antara disiplin ilmu. Huruf P pada simbol menunjukkan lokasi pasti Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP).

1.1.4 Program Studi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Institut Teknologi Telkom Purwokerto mempunyai 8 program studi yang terdiri dari D3 Teknik Telekomunikasi, S1 Teknik Telekomunikasi, S1 Teknik Elektro, S1 Teknik Informatika, S1 Rekayasa Perangkat Lunak, S1 Sistem Informasi, S1 Teknik Industri, dan S1 Desain Komunikasi Visual.

1.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah sebagai berikut.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Sumber: Data internal Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Susunan organisasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto yaitu terdiri atas badan normatif yaitu Senat IT Telkom. Selanjutnya terdapat unsur pimpinan yang terdiri dari Rektor, Wakil Rektor dan Dekan. Unit strategis atau unsur pelaksana akademik yang terdiri dari Fakultas Teknik Telekomunikasi dan Elektro (FTE), Fakultas Teknologi Industri dan Informatika (FTI), program-program studi, dan laboratorium. Selanjutnya terdapat unit supporting atau pendukung yang terdiri dari Sekretariat Pimpinan, Legal dan Kerjasama, Bagian Satuan Penjaminan Mutu & Internal Audit dan bagian-bagian yang bertanggung jawab pada Wakil Rektor I, Wakil Rektor II dan Wakil Rektor III.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen yang paling penting di dalam organisasi. Tentama (2015) menyatakan bahwa sumber daya manusia menjadi komponen penting suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pendapat lain dikemukakan oleh Sutrisno (2009:2) bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan, sebab sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi. Selanjutnya manajemen sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mengatur sumber daya manusia agar organisasi mencapai tujuannya secara efektif, seperti yang diutarakan oleh Becker *et al.* (2011) bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki dengan sebaik mungkin akan membantu mencapai tujuan dan cita-cita organisasi. Hal ini didukung oleh Tentama (2015) bahwa pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai efektifitas organisasi.

Kinerja karyawan penting dan perlu diperhatikan organisasi dalam upaya mencapai kualitas sumber daya manusia yang efektif. Karyawan dengan kinerja yang tinggi pada organisasi akan menguntungkan organisasi (Tentama, 2015). Kinerja setiap karyawan merupakan kunci pencapaian produktivitas, karena kinerja adalah hasil di mana orang-orang dan sumber daya lainnya di perusahaan secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan (Hamdiyah *et al.* 2016). Selanjutnya, tujuan suatu organisasi dapat tercapai apabila didukung oleh kinerja yang baik dari para karyawannya (Putri dan Ardana, 2016).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Kasmir (2016:189) meliputi kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja. Terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja seperti dikemukakan oleh Hanna dan Firnanti (2013), Raf *et al.* (2014), Maryesa *et al.* (2016), Sunaryo (2017), Diamantidis dan Prodromos (2019), Pawirosumarto *et al.* (2017), Sihombing *et al.* (2018) yang meliputi konflik peran, pemahaman *good governance*,

budaya organisasi, gaya kepemimpinan, komitmen organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, kompetensi, perubahan organisasi, perilaku kerja, dukungan manajemen, kemampuan adaptasi, dan disiplin.

Berdasarkan faktor-faktor yang sudah dijelaskan, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu sistem nilai dan keyakinan bersama yang diambil dari pola kebiasaan atau falsafah dasar pendiriannya yang kemudian menjadi norma-norma yang dipakai sebagai pedoman cara berpikir dan bertindak dalam upaya mencapai tujuan bersama (Deikme, 2013). Rachman dan Savitri (2012) menyatakan bahwa budaya merupakan modal yang ampuh dalam menciptakan keunggulan perusahaan yang tidak bisa diabaikan dan perlu dikelola. Pada kenyataannya, lebih banyak organisasi rela berinvestasi memperkuat peralatan dan sistem, namun setengah hati dalam menggarap penguatan budaya.

Perusahaan tidak bisa mengabaikan budaya yang ada di perusahaan. Budaya organisasi penting dalam setiap organisasi, karena jika budaya organisasi pada suatu perusahaan kuat, maka dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan dan dapat menyumbangkan keberhasilan pada perusahaan (Lina, 2014). Selain itu budaya organisasi yang kuat juga akan membentuk karakter karyawan dalam menjalankan tugasnya dan mencapai tujuan dari perusahaan (Wardani *et al.*, 2016). Edison *et al.* (2017:128) berpendapat bahwa budaya organisasi yang kuat mengajarkan nilai-nilai untuk mendorong anggotanya untuk berinovasi, menjaga kualitas, bekerja keras, berkontribusi positif, membangun hubungan yang harmonis agar dapat bekerja secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan keberhasilan organisasi.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu mengenai hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan yang dijadikan acuan dasar. Penelitian yang dilakukan pada perusahaan *apparel* di India oleh Menaka dan Chandrika (2015) menyebutkan bahwa budaya organisasi memiliki hubungan yang positif dengan kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan di *University of Somalia* (Uniso) oleh Khalif *et al.* (2017) menyebutkan bahwa budaya organisasi memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Rosvita *et al.* (2016) pada PJ. Bintang Bumi Kudus menyatakan bahwa secara parsial variabel budaya organisasi, berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Uddin *et al.* (2013) pada perusahaan telekomunikasi di Bangladesh membuktikan bahwa budaya organisasi secara signifikan mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan dalam konteks yang dinamis. Penelitian selanjutnya yang dilakukan pada perusahaan *software* di Pakistan oleh Shahzad (2014) menyatakan bahwa seluruh faktor budaya organisasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Institut Teknologi Telkom Purwokerto adalah lembaga pendidikan yang mengalami transformasi organisasi, perubahan status dari Sekolah Tinggi menjadi Institut yang menyebabkan beberapa perubahan pada unit organisasi dan proses bisnis serta SDM di dalamnya. Perubahan ini tentunya merubah stabilitas termasuk status quo yang selama ini ada atau terbentuk. Hal ini juga memiliki pengaruh terhadap budaya organisasi yang lama. Salah satu pendekatan budaya organisasi menurut Robbins & Judge (2013:523) yaitu adanya dimensi atau sub variabel stabilitas yang merupakan aktivitas organisasional yang menekankan dipertahankannya status quo daripada pertumbuhan atau perubahan. Budaya organisasi cenderung mempertahankan status quo agar tetap stabil dan mendukung budaya organisasi yang kuat, namun pada Institut Teknologi Telkom Purwokerto terjadi perubahan organisasi sehingga berdampak pada budaya organisasi dan karyawannya.

Penilaian kinerja yang dilakukan Institut Teknologi Telkom Purwokerto diukur dengan menggunakan sistem Nilai Kinerja Individu (NKI) yang dilaksanakan akhir tahun dengan melihat kinerja masing-masing karyawan dari awal tahun hingga akhir tahun. Penilaian kinerja diamati dengan beberapa aspek yaitu, prestasi kerja, kompetensi, kreatifitas dan inovatif, partisipatif, dan managerial. Berikut ini merupakan kriteria penilaian kinerja berdasarkan sistem NKI:

Tabel 1.1 Kriteria Nilai Kinerja Individu

| Nilai Prestasi | Keterangan | Range Nilai |
|----------------|----------------------|--------------------|
| P1 | Luar Biasa | ≥ 110 |
| P2 | Diatas Target | $\geq 103 - < 110$ |
| P3 | Mencapai Target | $\geq 96 - < 103$ |
| P4 | Di Bawah Target | $\geq 90 - < 96$ |
| P5 | Jauh di Bawah Target | < 90 |

Sumber: Data internal Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Hasil penilaian kinerja karyawan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto dari tahun 2015 sampai dengan 2017 ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Persentase Nilai Kinerja Individu

| Tahun | Range Penilaian | | | | |
|-------|-----------------|--------|--------|----|----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 |
| 2015 | 2% | 97,78% | 0% | 0% | 0% |
| 2016 | 3,57% | 85,71% | 10,72% | 0% | 0% |
| 2017 | 0% | 52,39% | 47,61% | 0% | 0% |

Sumber: Data internal Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada tabel 1.2 di atas, menggambarkan nilai kinerja karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto dari tahun 2015 sampai dengan 2017. Terlihat bahwa terdapat penurunan karyawan yang mendapat nilai P2 (diatas target) setiap tahunnya. Penurunan kinerja karyawan yang signifikan terjadi pada tahun 2017 yaitu penurunan karyawan yang mendapat nilai P2 menjadi 52,39%. Disisi lain terdapat peningkatan kinerja karyawan yang hanya mencapai target saja (P3) menjadi 47,61%. Sehingga hal ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kaur SPM Institut Teknologi Telkom Purwokerto, budaya organisasi yang diterapkan yaitu budaya ITTP. Budaya organisasi "ITTP" ini menjadi landasan bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Budaya ITTP meliputi *Innovative*, *Teamwork*, *Trustworthy*, dan *Professional*. Budaya *Innovative* merupakan pengorganisasian yang mendorong karyawan agar kritis dan cerdas dalam mencari ide kreatif untuk

dijalankan. *Innovative* mendorong karyawan untuk mampu mencari dan menerapkan solusi inovatif dalam mengatasi permasalahan. Selanjutnya karyawan juga didorong agar mampu mengadakan perubahan dalam memperkenalkan sesuatu yang baru. *Teamwork* yaitu mengembangkan lingkungan kerja yang bersinergi. Budaya *Teamwork* mendorong karyawan agar dapat berbagi pendapat dalam penyelesaian masalah bersama serta menghargai pendapat orang lain dan mampu mendukung keputusan yang disepakati bersama. *Trustworthy* merupakan budaya yang membangun kepercayaan dan saling menghormati antar karyawan. Budaya *Trustworthy* mendorong karyawan agar mampu menerima kelebihan dan kekurangan orang lain dalam penyelesaian masalah dan mampu memberikan kepercayaan pada orang lain untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sebaik mungkin. Budaya *Professional* yang merupakan tanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil. Budaya *Professional* mendorong karyawan agar mampu mengikuti spesifikasi yang diminta saat proses kerja dan mampu menjalankan aktivitas kerjanya sesuai dengan rencana yang dibuatnya.

Pemahaman budaya ITTP perlu dipahami oleh setiap karyawan agar dapat diimplementasikan dengan maksimal. Untuk melihat bagaimana implementasi budaya ITTP oleh karyawan, peneliti melakukan *preliminary study* kepada 10 karyawan. Hasil dari *preliminary study* tersebut dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3 Hasil *Preliminary Study* Budaya Organisasi ITTP

| No | Indikator | Responden | Skor | | | | | Skor Total | Skor Ideal | Persentase |
|----------------------------|---------------------|-----------|------|----|----|---|----|------------|------------|------------|
| | | | STS | TS | CS | S | SS | | | |
| 1 | <i>Innovative</i> | 10 | 0 | 0 | 2 | 5 | 3 | 41 | 50 | 78% |
| | | 10 | 0 | 0 | 4 | 5 | 1 | 37 | 50 | |
| 2 | <i>Teamwork</i> | 10 | 0 | 1 | 1 | 7 | 1 | 38 | 50 | 75% |
| | | 10 | 0 | 0 | 4 | 5 | 1 | 37 | 50 | |
| 3 | <i>Trustworthy</i> | 10 | 0 | 0 | 2 | 7 | 1 | 39 | 50 | 76% |
| | | 10 | 0 | 0 | 3 | 7 | 0 | 37 | 50 | |
| 4 | <i>Professional</i> | 10 | 0 | 0 | 3 | 6 | 1 | 38 | 50 | 77% |
| | | 10 | 0 | 0 | 2 | 7 | 1 | 39 | 50 | |
| Variabel Budaya Organisasi | | | | | | | | | 76,5% | |

Sumber: Hasil olahan penulis, 2018

Berdasarkan Tabel 1.3 diatas, dapat dilihat bahwa pengimplementasian budaya ITTP dalam indikator *Innovative* sebesar 78%, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memahami dan mengimplementasikan budaya *Innovative* berada pada kategori tinggi. Selanjutnya untuk indikator *Teamwork*, *Trustworthy*, dan *Professional* masing-masing mendapat nilai sebesar 75%, 76%, dan 77%, dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan implementasi karyawan dari indikator *Teamwork*, *Trustworthy*, dan *Professional* berada pada kategori tinggi. Secara keseluruhan rata-rata nilai dari budaya ITTP yaitu 76,5% sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman dan pengimplementasian budaya ITTP berada pada kategori tinggi.

Berdasarkan pemaparan fenomena-fenomena yang telah disebutkan, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat budaya organisasi dan tingkat kinerja karyawan, serta pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto dengan judul “**Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto**”

1.3 Rumusan Masalah

Budaya organisasi merupakan landasan dan acuan bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Dengan diterapkannya budaya organisasi, diharapkan dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan hasil *preliminary study* mengenai penerapan budaya organisasi pada Institut Teknologi Telkom Purwokerto, saat ini pemahaman dan implementasi budaya organisasi berada pada kategori tinggi. Namun, di sisi lain kinerja karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto saat ini kurang baik ditandai dengan nilai kinerja karyawan yang mengalami penurunan setiap tahunnya. Sehingga pada penjelasan tersebut terdapat kesenjangan hasil yang menyebabkan kinerja karyawan menjadi kurang optimal, karena pada dasarnya organisasi mengharapkan hasil yang terbaik bagi organisasi. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka pertanyaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto?
3. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perubahan organisasi pada Institut Teknologi Telkom Purwokerto terhadap variabel budaya organisasi dan kinerja karyawan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana budaya organisasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja di Institut Teknologi Telkom Purwokerto
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi para akademisi, penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai hubungan antara pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, serta dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur penelitian kinerja di Indonesia.
2. Bagi para praktisi, penelitian ini sebagai bahan pertimbangan kebijaksanaan (*policy*) dalam menghadapi dan memahami masalah kinerja karyawan yang dapat mempengaruhi efektifitas organisasi.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Agar masalah yang dibahas tidak meluas dan pembahasan tetap pada jalurnya, penelitian memiliki batasan-batasan penelitian. Berikut adalah beberapa batasan penelitian:

1. Variabel yang diteliti adalah Budaya Organisasi (X) sebagai variabel independen serta Kinerja Karyawan (Y) dan variabel dependen.
2. Objek penelitian ini adalah karyawan tetap Institut Telkom Purwokerto.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi dasar penelitian, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang karakteristik penelitian, operasional variabel, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas, dan teknik analisis data

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil analisis pengolahan data dan pembahasannya.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai hasil kesimpulan penelitian dan saran yang diajukan bagi pihak terkait.