

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) atau disebut PT INTI (persero) didirikan sebagai evolusi dari kerja sama PN Telekomunikasi dan Siemens AG pada tahun 1966. Kerja sama ini berlanjut pada pembentukan Pabrik Telepon dan Telegraf (PTT) sebagai bagian dari lembaga penelitian dan pengembangan pos dan telekomunikasi pada tahun 1968. Seiring berjalannya waktu, pengelolaan PT INTI (Persero) beralih ke Kementerian Negara Pendayagunaan BUMN (PT INTI (persero), 2018).

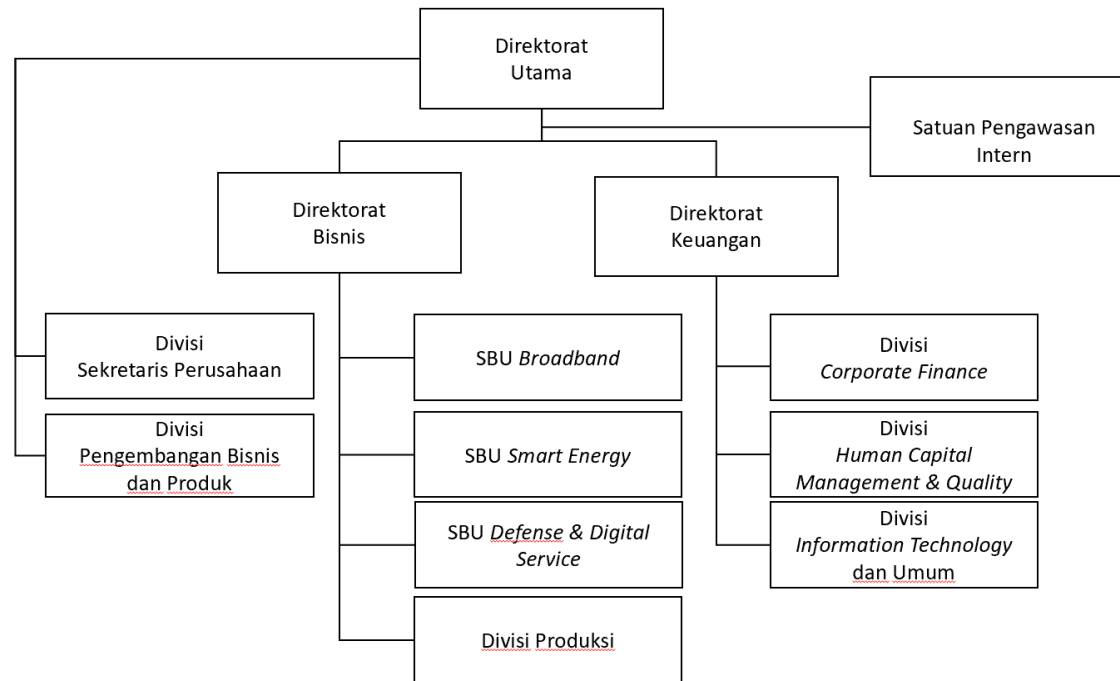
Tercatat pada tahun 2014-sekarang PT INTI (persero) memilih langkahnya untuk mengembangkan bisnisnya di bidang solusi *engineering*, sistem integrator dan pengembangan produk-produk *genuine* bahkan PT INTI (Persero) juga memperluas bisnisnya ke sektor energi, *digital services* dan Internet of Things (IoT), serta di bidang pertahanan dan keamanan. Pada tahun 2018, selain mengembangkan bisnisnya di bidang *engineering*, PT INTI (persero) juga melakukan pengembangan produk di bidang *genuine* dengan bekerja sama oleh beberapa pihak seperti Badan Pnegkajian dan Penerapan Teknologi, Kementrian Pekerjaan Umum (PU), Perumahan Rakyat untuk Sistem Informasi Dini Lalu Lintas dan *Structure Health Management System* (PT INTI (persero), 2018).



Gambar 1.1 Logo perusahaan PT INTI (persero)

Sumber: inti.co.id

1.2 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT INTI (persero)

Sumber: Bagian Urusan Pengembangan SDM PT INTI (persero)

1.2.1 Visi dan Misi Perusahaan

PT INTI (persero) mempunyai visi *Best Smart Digital Devices Provider in The Region*. Untuk mencapai visi tersebut, perusahaan mempunyai upaya-upaya yang terkandung dalam misi perusahaan yaitu (PT INTI (persero), 2018) :

- a. Membangun sinergi inovasi nasional dalam rangka menyediakan solusi cerdas di bidang telekomunikasi, informatika, elektronika dan *smart energy* bagi peningkatan hidup masyarakat yang lebih baik.
- b. Membangun kemandirian nasional di bidang ICT dan *smart energy* untuk mewujudkan industri strategis yang professional, efektif, efisien, terintegrasi dan inovatif.
- c. Memaksimalkan nilai perusahaan serta mengupayakan pertumbuhan yang berkesinambungan.
- d. Berperan sebagai penggerak utama bangkitnya industri dalam negeri.

1.3 Latar Belakang Penelitian

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan kegiatan organisasi. Tujuan tersebut tidak mungkin terwujud, tanpa peran aktif pegawai bagaimanapun canggihnya alat-alat yang dimiliki organisasi tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Pentingnya sumber daya manusia sangat berperan dalam menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Di dalam pengelolaan sumber daya manusia, apabila individu dalam organisasi yaitu sumber daya manusia nya dapat berjalan efektif maka organisasi akan berjalan efektif. Pengelolaan dan pengoptimalan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor karyawan. Setiap organisasi harus memiliki karyawan berkapabilitas sesuai dengan pembagian kerjanya. Dengan melakukan pengelolaan

yang baik maka akan menghasilkan output yang baik pula bagi organisasi, dalam hal ini kelangsungan suatu organisasi ditentukan oleh kinerja karyawannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmaliya dan Efendy (2017:41-57) menyatakan bahwa kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian organisasi perlu memperhatikan manajemen sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja tinggi yang akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Menurut Dahlan *et al* (2017:69-75) manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Kemampuan sebuah organisasi sangat bergantung kepada ketersediaan manajemen sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya, sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam bidangnya masing-masing yang menjadi tanggung jawabnya.

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) atau yang biasa disebut PT INTI (persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang penyedia barang dan jasa dalam industri telekomunikasi. Setiap karyawan yang bekerja di PT INTI (persero) mempunyai standar kinerja individu yang harus dicapai, sehingga hasil tersebut akan menjadi acuan indeks kinerja untuk tahun berikutnya.

Tabel 1.1 Indeks Kinerja Karyawan PT INTI (PERSERO)

Tahun	Rata-rata nilai Standar Kinerja Individu
2015	86.48%
2016	72.69%
2017	92.1%
2018	74.97%

Sumber: Data internal PT INTI (persero), 2019.

Tabel 1.1 menunjukkan persentase nilai kinerja karyawan atau Standar Kinerja Individu (SKI) yang fluktuatif dari tahun 2015 sampai dengan 2018. Terjadi kondisi atau keadaan yang tidak stabil dan berubah-ubah. Terjadi penurunan sebesar 13.79% pada tahun 2016, lalu mengalami peningkatan sebesar 19.41% pada tahun 2017 dan terjadi penurunan lagi pada tahun selanjutnya. Tetapi jika dilihat dari tren yang terjadi, indeks kinerja karyawan mengalami penurunan dari tahun 2015 ke tahun 2018. Angka yang didapatkan berdasarkan alat yang digunakan oleh PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) untuk mengukur sejauh mana kinerja yang ada pada setiap karyawannya. Penentuan target untuk setiap individu dimulai dari rapat aspirasi Badan Usaha Milik Negara, dilanjutkan dengan penentuan *Key Performance Index* (KPI), lalu standar kinerja unit untuk setiap unit atau bagian dan Standar Kinerja Individu.

Standar kinerja individu dapat dikatakan baik apabila hasil standar kinerja tersebut sesuai dengan *jobdesc* dan sasaran kerja unit. Dimana, jika setiap karyawan PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) akan mendapatkan indeks 100% jika setiap karyawan memenuhi target yang ditetapkan. Indeks kinerja terbagi menjadi lima klasifikasi yang akan digunakan untuk evaluasi pangkat yang terdiri dari nilai prestasi dan nilai kompetensi. Klasifikasi terdiri dari P1 jika nilai standar kinerja individu 100%, P2 jika nilai standar kinerja individu <100%, P3 jika nilai standar kinerja individu <80%, P4 jika nilai standar kinerja individu <60%, dan P5 jika nilai standar kinerja individu <40%. Maka dapat dianalisis bahwasannya untuk tahun 2018 indeks kinerja karyawan berada di klasifikasi ketiga yaitu P3.

Oleh karena itu, setiap karyawan di PT Industrtri Telekomunikasi Indonesia (persero) diharapkan mampu bekerja memenuhi memenuhi target kinerja yang telah ditetapkan yang tergolong kedalam salah satu klasifikasi indeks kinerja individu. Menurut Panjaitan & Winarno (2019) satu cara untuk mempertahankan karyawan adalah dengan cara mempertahankan kepuasan kerjanya. Dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan timbal balik antara kinerja karyawan dan kepuasan kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga kepuasan kerja merupakan hal

penting yang harus dirasakan dan dimiliki oleh setiap karyawan karena dapat mempengaruhi secara langsung perilaku karyawan tersebut dalam bekerja.

Luthans (2015:46) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah persepsi positif yang ada pada karyawan mengenai pekerjaannya. Dimana, karyawan yang memiliki perasaan kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki perasaan positif pula tentang pekerjaannya sehingga seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada organisasi dan partisipasi kerja yang tinggi, yang pada akhirnya akan memperbaiki kinerja mereka. Karyawan yang tidak puas bisa jadi mereka yang berproduksi tinggi, sedang atau rendah dan mereka akan terus cenderung meneruskan tingkat prestasi yang menimbulkan kepuasan bagi mereka. Maka tidak dapat digeneralisasi bahwa jika karyawan puas dengan pekerjaannya, sudah pasti akan berkinerja tinggi.

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Sari & Susilo:2018, 34-35). Berdasarkan penelitian, hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa sangat puas dengan pekerjaannya, gaji, rekan kerja atau lainnya seperti yang dikemukakan maka mereka akan melakukan kinerja dengan optimal. Ketika semua aspek kepuasan kerja yang berkaitan dengan karyawan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan. Kepuasan kerja dikatakan menyebabkan peningkatan kinerja sehingga karyawan yang puas akan lebih produktif. Selain itu kepuasan kerja dapat disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja, sehingga karyawan yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Jika kepuasan kerja tidak terpenuhi maka kinerja karyawan menjadi rendah, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat terpenuhi secara maksimal. Salah satu langkah yang dapat ditempuh oleh pimpinan untuk memotivasi karyawannya adalah dengan menciptakan kepuasan dalam bekerja Riska & Wardhana (2018:2).

Berdasarkan data yang didapatkan dari dokumen internal melalui wawancara dengan bagian Manajemen Kinerja & Kompetensi, PT INTI (persero) memiliki penurunan dalam jumlah karyawan dari tahun 2015 sampai 2018.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan PT INTI (PERSERO)

Tahun	Jumlah Karyawan
2015	641
2016	590
2017	517
2018	520

Sumber: Data internal PT INTI (persero), 2019.

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa PT INTI (persero) mengalami penurunan jumlah karyawan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 sebanyak 124 orang dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 sebanyak 3 orang. Hasil wawancara yang dilakukan pada hari senin 18 maret 2019 dengan ibu Syahna Ramadithia selaku kepala urusan manajemen kinerja & kompetensi PT INTI (persero) menyebutkan bahwa terdapat banyak faktor yang menyebabkan jumlah karyawan mengalami penurunan di PT INTI (persero). Salah satu faktor yang menyebabkan berkurangnya jumlah karyawan disebabkan oleh faktor kepuasan kerja karyawan yang diakibatkan dari faktor-faktor seperti kesejahteraan kerja yang lebih baik, kesesuaian pekerjaan dengan keinginan karyawan, gaji yang lebih tinggi, dan kesempatan untuk sekolah atau mengambil pendidikan. Selain itu faktor lain yang menyebabkan turunnya jumlah karyawan di PT INTI (persero) dikarenakan sakit dan menikah. Oleh karena itu, berdasarkan informasi yang didapatkan, maka penurunan jumlah karyawan dapat menjadi salah satu indikator bahwa kepuasan PT INTI (persero) sedang mengalami permasalahan yang dapat berdampak pada pencapaian tujuan dan target perusahaan.

Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Karyawan PT INTI (PERSERO)

Tahun	Kepuasan Kerja
2015	72.67%
2016	73.96%

2017	76.17%
2018	73.16%

Sumber: Data internal PT INTI (persero), 2019.

Tabel 1.3 menunjukkan rata-rata indeks kepuasan kerja PT INTI (persero). Berdasarkan data pada tabel 1.3 yang menyajikan hasil pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan PT INTI (persero) dapat diketahui indeks pada seluruh aspek kepuasan kerja yang diukur sebesar 72.67% pada tahun 2015, sebesar 73.96% pada tahun 2016, sebesar 76.17% pada tahun 2017, dan sebesar 73.16% pada tahun 2018. Maka dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan kerja selama empat tahun yaitu dari tahun 2015 sampai dengan 2018 adalah mengalami peningkatan sampai tahun 2017 dan turun sebesar 3,01% ditahun 2018.

Kepuasan kerja seringkali dihubungkan dengan *employee engagement*. Hal ini telah dibuktikan oleh penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa ahli. Penelitian yang dilakukan oleh Vorina *et al* pada tahun 2017 menunjukkan bahwa hubungan antara *employee engagement* dan kepuasan kerja adalah positif dan signifikan secara statistik sehingga jika *employee engagement* meningkat maka nilai regresi kepuasan kerja juga akan meningkat. Penelitian selanjutnya yang telah dilakukan oleh Yalabik & Rayton pada tahun 2017 membuktikan bahwa aspek kepuasan kerja dapat menjadi pendorong dan memiliki pemahaman komprehensif tentang hubungan kepuasan kerja dan *employee engagement* yang menunjukkan bahwa ketika karyawan puas dengan pekerjaannya maka mereka lebih cenderung terlibat, dengan kata lain karyawan akan lebih banyak menampilkan *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption*. Penelitian lainnya yang menunjukkan hubungan antara kepuasan kerja dnegan *employee engagement* dilakukan oleh Salatina & Mubarak pada tahun 2016 menunjukkan hubungan yang negatif yang berarti hubungan bertaraf cukup. Dimana, ketika karyawan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya maka semakin rendah *engagement* pada karyawan tersebut. Reaksi yang ditunjukkan dalam menyikapi ketidakpuasan adalah karyawan tetap setia pada perusahaan dan melakukan yang terbaik untuk

kesuksesan organisasi namun tidak mau memberikan waktu yang lebih dan tidak inisiatif untuk berkontribusi pada organisasi.

Disisi lain, selain kepuasan kerja faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *employee engagement*. *Employee engagement* memiliki kaitan lain dalam perilaku organisasi. Gagasan dalam perilaku organisasi ini berbicara mengenai hubungan karyawan dengan organisasi. Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi cenderung lebih memiliki kinerja yang baik karena memiliki perasaan yang positif dan tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban. Sehingga kinerja yang dimiliki oleh karyawan akan bagus. Sedangkan kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab dan target yang diberikan kepadanya. Dalam pencapaian hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas terdapat keterikatan karyawan yang meliputi pemahaman peran dan tanggung jawab dalam pekerjaan, banyaknya antusias untuk bekerja pada perusahaan serta bersedia berkontribusi berusaha dan bekerja sesuai dengan pekerjaannya (Mariska, 2018:92).

Menurut Ramadhani & Sembiring (2014:51) dengan adanya pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawannya melalui upaya peningkatan *employee engagement*. Robinson *et al* menyatakan bahwa karyawan yang memiliki ikatan kuat dengan perusahaan akan meningkatkan performansi dalam pekerjaannya untuk keuntungan perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Telkom, Pentingnya *employee engagement* juga telah disadari oleh Telkom sejak tahun 2012 dengan menyelenggarakan *engagement survey*. Dulunya *engagement survey* merupakan survey kepuasan kerja yang rutin dilakukan setiap tahunnya. Hasil survey menunjukkan karyawan yang *engaged* pada dasarnya ditandai dengan bagaimana karyawan dalam mencurahkan energi dan perhatian mereka kepada perusahaan yang secara tidak langsung berdampak pula pada kinerjanya. Selain itu hubungan antara *employee engagement* dengan kinerja karyawan juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Markos dan Sridevi pada tahun 2010 yang

menyimpulkan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja individu karyawannya.

Tabel 1.4 Indeks Employee Engagement PT INTI (PERSERO)

Tahun	<i>Employee Engagement</i>
2015	77.39%
2016	79.27%
2017	83.24%
2018	77.42%

Sumber: Data yang telah diolah, 2019

Data pada tabel 1.4 menunjukkan hasil rata-rata indeks *employee engagement* di PT INTI (persero) dari tahun 2015 sampai dengan 2018. Dapat dilihat bahwa indeks *employee engagement* mengalami peningkatan sampai dengan tahun 2017 dan turun sebesar 5.82% pada tahun 2018. Penurunan tingkat keterikatan karyawan dapat berpengaruh pada produktivitas dan kinerja karyawan sehingga akan berdampak pada perusahaan. Pada realisasinya penurunan indeks *employee engagement* di PT INTI (persero) berbanding lurus dengan indeks kinerja yang juga menurun pada tahun 2018. Oleh karena itu, hal ini dapat mengindikasikan bahwa turunnya tingkat kinerja dipengaruhi pula dengan keterikatan karyawannya,

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara dan data yang didapat tersebut, menunjukkan ada fenomena pada kepuasan kerja karyawan, *employee engagement* dan kinerja karyawan dimana mengalami penurunan ataupun peningkatan dari tahun 2015 sampai 2018. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas peneliti ingin tahu apakah terdapat hubungan saling mempengaruhi antara kepuasan kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (KASUS PT INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA (PERSERO))”**

1.4 Perumusan Masalah

Kinerja karyawan merupakan sebuah tolak ukur untuk menilai apakah karyawan mencapai target dalam mencapai tujuan organisasi. Secara teoritis, terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu faktor yang dapat dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja menentukan tingkat hasil kinerja yang tinggi dan rendah. Selain kepuasan kerja, faktor pengaruh hasil kerja karyawan adalah *employee engagement* karena karyawan yang merasa lebih terlibat dalam pekerjaan dan organisasi sehingga akan menunjukkan hasil kinerja yang baik (Mariska, 2018:91-92).

Penelitian ini dilakukan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) atau dikenal dengan PT INTI (persero) yang bergerak di bidang penyedia barang dan jasa dalam industri telekomunikasi. Tahun 2015 sampai 2018 persentase kinerja karyawan secara keseluruhan mengalami tren yang fluktuatif. Indeks kinerja karyawan mengalami penurunan antara tahun 2015 dan 2018 sebesar 11.51%. Penurunan indeks kinerja karyawan tersebut belum diketahui pasti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Data yang didapat berdasarkan hasil wawancara dengan bagian *Human Capital* PT INTI (persero) menunjukkan bahwa terdapat peningkatan dan penurunan di tahun yang sama pada indeks kepuasan kerja dan indeks *employee engagement* dari 2015 sampai 2018, tetapi belum terdapat bukti empiris yang menunjukkan adanya hubungan antara kedua faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT INTI (persero). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan variabel kepuasan kerja dan *employee engagement* untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di PT INTI (persero). Dengan demikian perusahaan akan mengetahui sejauhmana kepuasan kerja dan *employee engagement* dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.5 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero)?
2. Bagaimana *employee engagement* di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero)?
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero)?
4. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja *dan employee engagement* terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero)?

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, yaitu:

1. Mengetahui kepuasan kerja di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero).
2. Mengetahui *employee engagement* di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero).
3. Mengetahui kinerja karyawan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero).
4. Mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero) baik secara parsial maupun simultan.

1.7 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1.7.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah informasi, menjadi bukti empiris, dan menjadi referensi dalam melakukan pengkajian topik yang berkaitan dengan permasalahan ini.

1.7.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat memberikan dampak positif dalam aspek praktis yaitu sebagai berikut:

1.7.2.1 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja dan *employee engagement* yang ada di perusahaan, serta menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang akan diimplementasikan oleh PT INTI (persero) untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

1.7.2.2 Bagi Penulis

Penelitian digunakan sebagai perbandingan antara teori yang dipelajari dengan kenyataan dan implementasi dilapangan.

1.7.2.3 Bagi Pembaca

Penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi dan informasi dalam penelitian yang dilakukan terkait kepuasan kerja, *employee engagement*, dan kinerja karyawan.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini merupakan bagian pertama penelitian yang berisi tentang gambaran objek penelitian yaitu PT Industri Telekomunikasi Indonesia (persero), latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang penjelasan teori-teori terkait dengan topik dan variabel penelitian terkait kinerja karyawan, kepuasan kerja dan *employee engagement* untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis serta berisi penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan didalam penelitian. Meliputi jenis penelitian yang mencakup karakteristik penelitian, variabel operasional, jenis skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, sumber data, uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendeskripsikan hasil dari penelitian dari penelitian dan pembahasan terhadap hasil dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.