

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat



Gambar 1.1 Logo Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id

Bank BJB merupakan bank pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten milik pemerintah Jawa Barat dan Banten. Dasar pendirian perusahaan ini adalah peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang di nasionalisasikan. Bank telah mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 20 Mei 1961. Pada tanggal tersebut, N.V Denis merubah nama menjadi PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat.

Kedudukan hukum PT. Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No.11/PD/DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972. Selanjutnya diubah menjadi BPD Jabar sesuai Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 Tanggal 27 Juni 1978. Pada tahun 1992 sesuai dengan Surat Keputusan Bank Indonesia No.25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 status BPD Jabar meningkat menjadi bank umum devisa. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 1995, BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Pada tanggal 14 Desember 1998 Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat berubah dari bentuk Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan

Terbatas (PT) berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Tingkat 1 Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum. Bentuk hukum Bank Jabar resmi diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) pada tanggal 14 Mei 1999.

1.1.2 Visi dan Misi Bank BJB

Adapun visi dan misi dari Bank BJB Cabang Utama Bandung yaitu sebagai berikut.

Visi

Visi dari Bank BJB adalah “Menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia”.

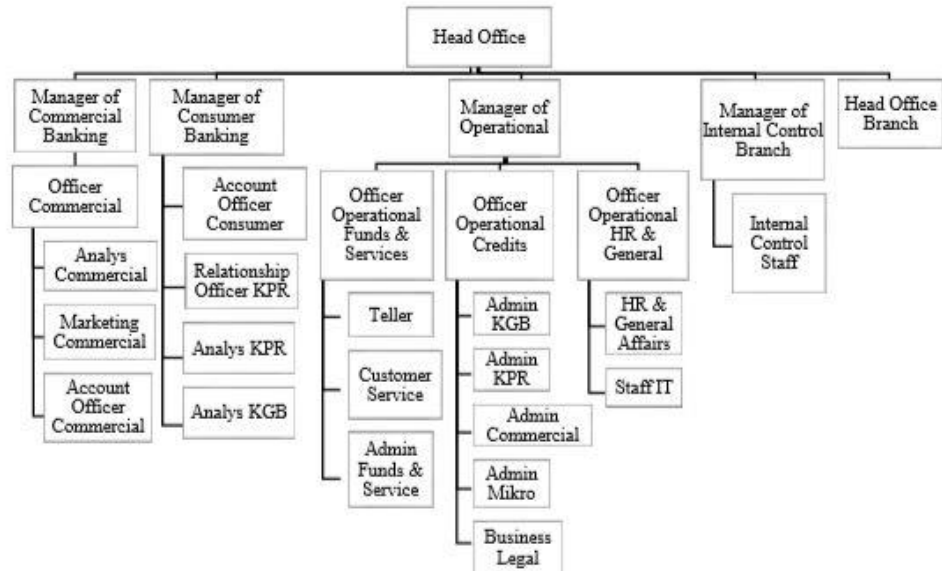
Misi

Misi dari Bank BJB adalah sebagai berikut:

- a. Penggerak dan Pendorong Laju Perekonomian Daerah.
- b. Melaksanakan Penyimpanan Uang Daerah.
- c. Salah Satu Sumber Pendapatan Asli Daerah.

1.1.3 Struktur Organisasi Bank BJB Cabang Utama Bandung

Berikut struktur organisasi pada Bank BJB Cabang Utama Bandung disajikan pada gambar 1.2.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank BJB Cabang Utama Bandung Tahun 2018

Sumber: Bank BJB Cabang Utama Bandung

1.2 Latar Belakang Penelitian

Saat ini globalisasi telah mendorong semua perusahaan untuk dapat *survive* dalam persaingan industri. Hal tersebut sejalan dengan keinginan semua perusahaan untuk maju dan berkembang. Semua perusahaan memiliki satu tujuan yang sama salah satunya mendapatkan keuntungan yang maksimal dan mensejahterakan orang-orang di dalam perusahaan. Siahaan (2016) mengatakan bahwa globalisasi mengharuskan perusahaan memperluas bisnisnya dan *survive* di dalamnya. Oleh karena itu, dalam menghadapi globalisasi perusahaan diharuskan untuk mengoptimalkan kinerja perusahaannya. Banyak faktor yang dapat dioptimalkan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu cara perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal adalah dengan memaksimalkan berbagai sumber daya yang dimiliki, terutama sumber daya manusia. Hal tersebut sejalan

dengan pendapat dari Safitri (2019) yang mengatakan bahwa salah satu sumber daya perusahaan yang perlu ditingkatkan adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia yang baik dapat membuat perusahaan mendapatkan citra baik dan *survive* dalam persaingan bisnis. (*Excellence*, 2019). Artinya, sumber daya manusia menentukan citra perusahaan. Setelah citra perusahaan terbentuk dengan baik, maka perusahaan akan bisa *survive* dalam persaingan bisnis yang terjadi. Karyawan adalah salah satu bagian sumber daya manusia. Oleh karena itu, bila tidak ada karyawan maka seluruh sumber daya yang ada dalam perusahaan tidak dapat berjalan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manusia merupakan aset penting perusahaan sebagai penggerak dan yang mengelola sumber daya lainnya.

Sumber daya manusia merupakan hal penting bagi perusahaan karena menggambarkan secara umum kinerja perusahaan. Hal tersebut didukung oleh pendapat Teowira (2017) yang mengatakan bahwa performa dan perilaku sumber daya manusia sehari-hari menentukan kesuksesan maupun kegagalan dari sebuah bisnis. Artinya apabila kinerja sumber daya manusia sudah baik maka akan tercipta kinerja perusahaan yang baik sehingga tercipta kesuksesan dalam bisnis. Begitu pula sebaliknya.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/ tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu (Wartono, 2017). Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam pelaksanaan tujuan perusahaan. Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian Darendeh (2013) yang mengatakan bahwa kinerja juga bermanfaat bagi pengembangan organisasi atau perusahaan agar mampu bersaing dan unggul dalam bersaing. Sehingga dapat disimpulkan semakin naik kinerja karyawan maka semakin naik dan berkembang pula kinerja perusahaan.

Metode penilaian kinerja karyawan pada suatu perusahaan tentu berbeda-beda. Pada Bank BJB, standar penilaian kinerja disebut Penilaian Prestasi Kerja Individu atau *Key Performance Individu* (KPI). Kinerja karyawan Bank BJB diukur dengan penilaian evaluasi kinerja yang dilakukan setiap tiga bulan (triwulan) dalam satu tahun. Tujuan dari dilakukannya penilaian evaluasi kinerja yaitu untuk melihat

dan menentukan karyawan mana yang telah bekerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.1 Kriteria Penilaian KPI Karyawan Bank BJB

Rentang Nilai	Kategori Kinerja
$N = 4$	<i>Excellent (PL 1)</i>
$3 \leq N < 4$	<i>Very Good (PL 2)</i>
$2 \leq N < 3$	<i>Good (PL 3)</i>
$N = 2$	<i>Need Improvement (PL 4)</i>

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung

Hasil rekapitulasi rata-rata penilaian kinerja karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung selama periode 2017-2019 dijabarkan pada tabel di bawah ini:

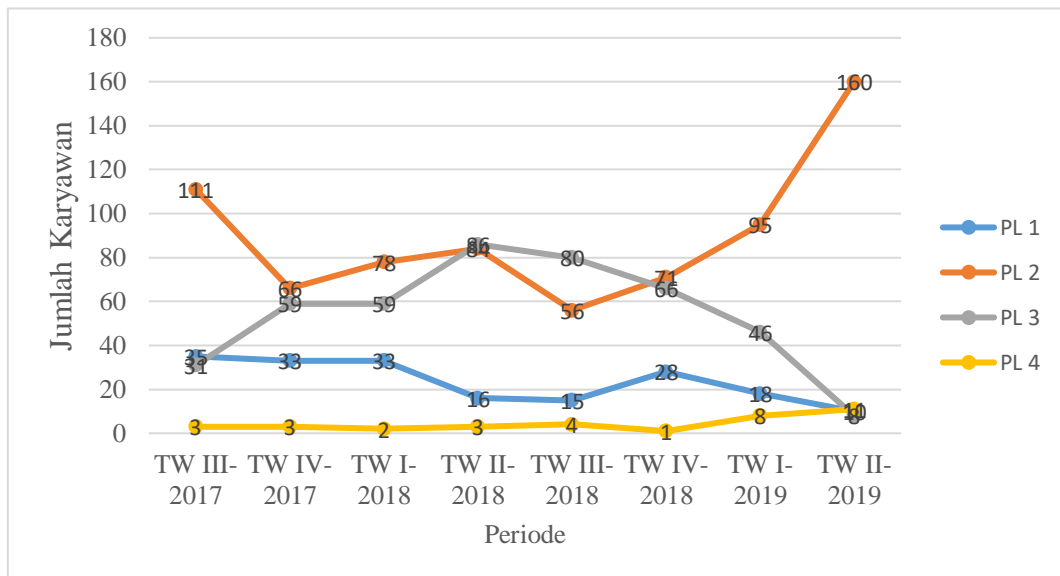
Tabel 1.2 Penilaian Kinerja Karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung Periode 2017 – 2019

Kategori Kinerja	Tahun							
	2017		2018				2019	
	TW III	TW IV	TW I	TW II	TW III	TW IV	TW I	TW II
	JK	JK	JK	JK	JK	JK	JK	JK
PL 1	35	33	33	16	15	28	18	10
PL 2	111	66	78	84	56	71	95	160
PL 3	31	59	59	86	80	66	46	8
PL 4	3	3	2	3	4	1	8	11
TOTAL	180	161	172	189	155	180	167	189

Sumber: HRD Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung

Jumlah karyawan pada Bank BJB Cabang Utama Bandung bisa naik dan turun pada setiap periode. Hal tersebut disebabkan karena adanya *resign* dan mutasi yang dilakukan oleh perusahaan secara berkala.

Peneliti memperjelas Penilaian Kinerja Karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung Periode 2017 – 2019 dengan paparan di bawah ini:



Gambar 1.3 Penilaian Kinerja Karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung Periode 2017 – 2019

Sumber: Diolah dari Bank BJB Cabang Utama Bandung

Keterangan :

JK : Jumlah Karyawan

TW I : Januari – Maret

TW II : April – Juni

TW III : Juli – September

TW IV : Oktober – November

Pada tabel 1.3 dan gambar 1.3 memberikan gambaran bawa hasil penilaian kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung dari tahun 2017 – 2019 belum optimal. Untuk kategori PL 4 (*need improvement*), cenderung meningkat. Perusahaan mempunyai target yaitu mencapai angka nol. Pada triwulan III tahun 2017 sebanyak tiga karyawan, pada triwulan IV tahun 2017 sebanyak tiga karyawan, pada triwulan I tahun 2018 sebanyak dua karyawan, pada triwulan II tahun 2018 sebanyak tiga karyawan, pada triwulan III tahun 2018 sebanyak empat karyawan, pada triwulan IV tahun 2018 sebanyak satu karyawan, pada triwulan I

tahun 2019 sebanyak delapan karyawan, dan pada triwulan II tahun 2019 sebanyak 11 karyawan. Dengan jumlah tertinggi pada triwulan II tahun 2019 yaitu sebanyak sebelas karyawan.

Berbeda dengan PL 4 (*need improvement*), PL 1 (*excellent*) cenderung tidak stabil atau naik turun. Pada triwulan III tahun 2017 sebanyak 35 karyawan, pada triwulan IV tahun 2017 sebanyak 33 karyawan, pada triwulan I tahun 2018 sebanyak 33 karyawan, pada triwulan II tahun 2018 sebanyak 16 karyawan, pada triwulan III tahun 2018 sebanyak 15 karyawan, pada triwulan IV tahun 2018 sebanyak 28 karyawan, pada triwulan I tahun 2019 sebanyak 18 karyawan, dan pada triwulan II tahun 2019 sebanyak 10 karyawan. Dari tabel 1.3 dan gambar 1.3 diketahui bahwa penilaian kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung pada kategori PL 1 (*excellent*) mengalami dua kali penurunan, yaitu sejak triwulan III tahun 2017 hingga triwulan III tahun 2018 dan sejak triwulan IV tahun 2018 hingga triwulan II tahun 2019.

Banyak faktor yang mempengaruhi naik turunnya kinerja seorang karyawan. Faktor tersebut bisa menjadi dorongan ataupun hambatan bagi seorang karyawan. Lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Hidayat & Taufiq, 2012). Hal tersebut sejalan dengan pandangan Rahmasari (2012) yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spiritual.

Faktor selanjutnya adalah budaya organisasi (Awadh & Alyahya, 2013). Sejalan dengan pendapat tersebut, Farooqui dan Nagendra (2014) mengatakan bahwa kesesuaian karyawan dengan perusahaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Bedarkar dan Pandita (2014) juga mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan, komunikasi, dan keseimbangan kerja.

Pada penelitian Asrar-ul-Haq dan Kuchinke (2016) mengenai pengaruh kepemimpinan dan *attitude* terhadap kinerja karyawan menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dan sikap karyawan mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor lain menurut Khan *et al.* (2012) adalah kepuasan kerja. Selanjutnya kemampuan

karyawan, motivasi, dan peluang kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan (Beltran-Martin & Bou-Liusar, 2018). Munparidi (2012) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi adalah kepemimpinan, motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja. Sejalan dengan pendapat tersebut, Posuma (2013) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kompetensi, kompensasi, dan kepemimpinan.

Kompensasi yang berupa bonus, gaji, dan tunjangan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja seseorang (Aktar *et al.*, 2012). Selanjutnya, Kasenda (2013) mengatakan bahwa kompensasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kedua pendapat tersebut sejalan dengan penelitian Wijaya dan Andreani (2015) yang mengatakan bahwa kompensasi yang berupa pendapatan karyawan berbentuk uang dan barang langsung atau tidak langsung sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kompensasi juga menjadi salah satu faktor mengapa kinerja PNS meningkat. Kompensasi penting bagi suatu institusi untuk dapat merekrut serta meningkatkan kinerja karyawannya (Prastowo, 2018). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kompensasi merupakan faktor yang penting pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Faktor kompensasi menjadi menarik dan memiliki dasar yang kuat untuk diteliti pengaruhnya terhadap kinerja karena fenomena tersebut serta tren hasil penelitian yang stabil dari penelitian sebelumnya. Tren positif antara kompensasi terhadap kinerja terjadi pada penelitian Satriowati *et al.* (2016) yang mengatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya pada penelitian Suwati (2013) yang mengatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian Khan *et al.* (2013) yang meneliti mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan mengatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Jovanovic & Matejevic (2014) mengatakan bahwa kompensasi berupa bonus berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Bustamam *et al.* (2014) juga mengatakan bahwa kompensasi berupa bonus dan gaji berpengaruh signifikan

positif terhadap kinerja karyawan. Pendapat tersebut didukung oleh penelitian Akhtar *et al.* (2015) mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan yang mengatakan bahwa kompensasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

Setelah melihat hasil dari penelitian tersebut, terdapat tren hasil yang stabil yaitu kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dapat diambil kesimpulan bahwa naiknya kinerja karyawan dipengaruhi oleh naiknya kompensasi, begitu pula sebaliknya. Walaupun pada penelitian terdahulu selalu berpengaruh positif, namun pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan tentu dihadapi oleh semua perusahaan tidak terkecuali Bank BJB Cabang Utama Bandung. Berikut adalah daftar kompensasi yang diberikan oleh Bank BJB Cabang Utama Bandung kepada karyawannya.

Tabel 1.3 Data Kompensasi Karyawan

No	Kompensasi	Uraian	Sistem Pemberian
1.	Upah	Bayaran tetap yang dihitung harian untuk jasa-jasa yang telah karyawan berikan.	Diberikan setiap satu bulan sekali.
2.	Gaji	Gaji pokok yang selalu meningkat sesuai dengan kedudukannya di perusahaan.	Diberikan setiap satu bulan sekali.
3.	Insentif	Tambahan balas jasa yang dibayarkan kepada karyawan, seperti uang lembur.	Diberikan setelah melakukan <i>approval</i> mengenai tambahan pekerjaan yang dilakukan.
4.	Bonus	Tambahan balas jasa terhadap karyawan yang berhasil membuat perusahaan untung.	Diberikan di akhir tahun setelah pengecekan KPI karyawan dan laba perusahaan.

(Bersambung)

(Sambungan)

5.	Tunjangan	Tunjangan Hari Raya	Diberikan setiap satu tahun sekali.
		Tunjangan Kesehatan	Diberikan sesuai dengan jabatan karyawan.
		Dana Pensiun (DPLK)	Diberikan setelah karyawan sudah tidak bekerja di perusahaan.
		Cuti Tahunan	Diberikan sesuai dengan jabatan karyawan.

Sumber: HRD Bank BJB Cabang Utama Bandung, 2019

Peneliti juga ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kompensasi yang terjadi pada karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan dengan melakukan penelitian pendahuluan. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara acak kepada sejumlah karyawan yang bekerja di Bank BJB Cabang Utama Bandung. Berikut hasil yang diperoleh dan sudah diolah dari kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden untuk mengetahui bagaimana persepsi karyawan terhadap kompensasi yang sudah diberikan.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Kuesioner Pilot Study Variabel (X)

Kompensasi

No	Persepsi Kompensasi	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Persentase
1	Upah yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari saya.	3	9	9	9	0	30	56%
2	Saya merasa gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan.	3	8	13	6	0	30	55%

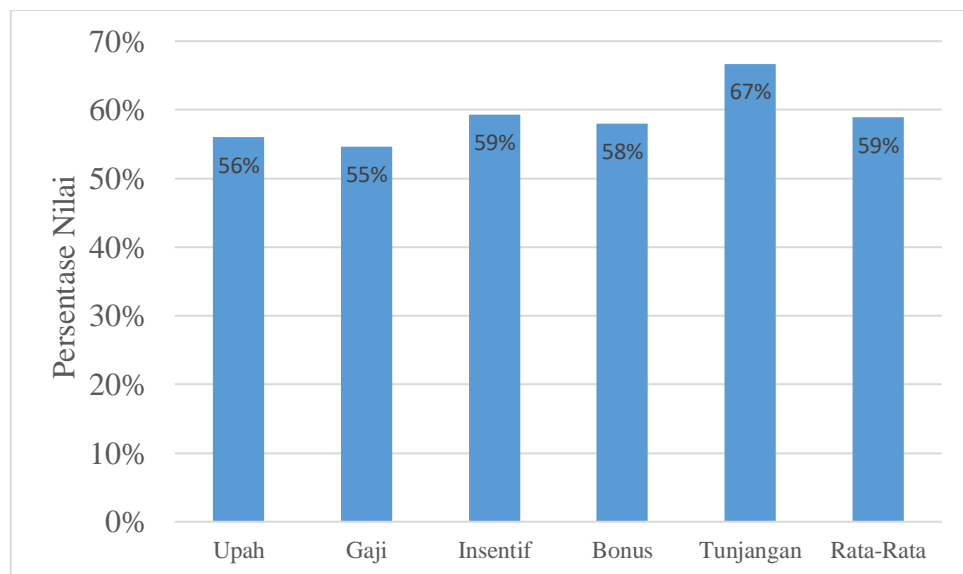
(Bersambung)

(Sambungan)

3	Perusahaan memberikan insentif tepat pada waktunya	1	8	12	9	0	30	59%
4	Perusahaan memberikan bonus sesuai dengan kinerja saya	1	7	16	6	0	30	58%
5	Saya merasa terjamin oleh perusahaan karena tunjangan yang lancar	1	2	13	14	0	30	67%

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2019

Untuk lebih jelasnya mengenai kompensasi karyawan Kantor Cabang Utama Bandung, akan dipaparkan pada gambar di bawah ini:



Gambar 1.4 Rekapitulasi Kuesioner Pilot Study Variabel (X) Kompensasi

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2019

Pada tabel 1.3 dan gambar 1.4 diketahui bahwa terjadi perbedaan persepsi karyawan Bank BJB Kantor Cabang Utama Bandung mengenai kompensasi yang diterimanya. Kompensasi yang diterima oleh karyawan berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 59%. Kompensasi dengan bentuk tunjangan menjadi

nilai terbesar dengan nilai 67% disusul dengan kompensasi insentif dengan nilai 59%. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kompensasi tersebut sudah cukup baik.

Berbanding terbalik dengan kompensasi bentuk tunjangan, kompensasi gaji menjadi yang terendah dengan nilai 55%. Selain itu terdapat kompensasi lain yang masih berada di bawah nilai rata-rata yaitu kompensasi upah dengan nilai 56%, dan kompensasi bonus dengan nilai 58%. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga tipe kompensasi tersebut belum dilakukan secara maksimal oleh Bank BJB Cabang Utama Bandung.

Berdasarkan hasil olahan kuesioner tersebut yang mengatakan bahwa belum maksimalnya kompensasi yang terbentuk pada Bank BJB Cabang Utama Bandung serta beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan membuat peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kompensasi yang tercipta dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di Bank BJB Cabang Utama Bandung. Sehingga peneliti mengangkat judul **"Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Bank BJB Cabang Utama Bandung)"** untuk dijadikan penelitian.

1.3 Perumusan Masalah

Perusahaan menuntut karyawannya untuk terus bisa meningkatkan kinerjanya sehingga dapat *survive* dalam era globalisasi. Agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dibutuhkan tambahan semangat dalam bekerja, salah satunya dengan pemberian kompensasi yang baik. Dilihat dari *pilot study* mengenai persepsi kompensasi yang diberikan Bank BJB Cabang Utama Bandung, tingkat kompensasi yang diberikan masih berada pada kategori cukup tinggi dengan persentase sebesar 59% dan perlu ditingkatkan. Kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung juga lebih banyak mengalami penurunan dan cenderung tidak stabil setiap tiga bulannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, permasalahan yang didapatkan pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kompensasi yang diberikan Bank BJB Cabang Utama Bandung terhadap kinerja karyawannya.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kompensasi karyawan pada Bank BJB Cabang Utama Bandung?
- b. Bagaimana kinerja karyawan pada Bank BJB Cabang Utama Bandung?
- c. Seberapa besar pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB Cabang Utama Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui bagaimana kompensasi karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung.
- b. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung.
- c. Mengetahui besar pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna untuk berbagai kalangan dan dapat dijadikan sebagai sarana dalam memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam hal kompensasi dan kinerja karyawan, kegunaan-kegunaan lain yang diharapkan oleh penelitian ini adalah:

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk menambah wawasan dan meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan pada Bank BJB Cabang Utama Bandung.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu masukan bagi perusahaan untuk menjadi lebih baik, terutama meningkatkan kinerja karyawan Bank BJB Cabang Utama Bandung.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti memiliki ruang lingkup dalam melakukan penelitian ini untuk menjaga konsistensi penelitian agar sesuai dengan tujuan penelitian. Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.7.1 Lokasi dan Obyek Penelitian

Penelitian ini menetapkan bahwa lokasi dan objek penelitian ini adalah pada Bank BJB Cabang Utama Bandung Bandung. Responden penelitian ini adalah karyawan dari perusahaan yang bersangkutan.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Periode penelitian ini dilakukan pada periode 2019/2020 di bulan Desember hingga Februari.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan ini diharapkan dapat membantu pembaca dalam membaca dan memahami isi pada skripsi ini. Oleh karena itu penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab ini peneliti mengemukakan hal mengenai tinjauan objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada Bab ini peneliti mengemukakan hal mengenai tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada Bab ini peneliti mengemukakan hal mengenai karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan dan sumber data, validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini peneliti mengemukakan hal mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini peneliti mengemukakan tentang hal mengenai kesimpulan dan saran.