

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian

1.1.1 Profil Umum Perusahaan

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengatur urusan pelistrikan negara, dan PLN adalah satu- satunya perusahaan yang mengatur kelistrikan negara. PT PLN (Persero) UP2W III Bandung merupakan PLN PUSHARLIS bergerak didalam bidang *design* dan *reverse engineering* peralatan ketenagalistrikan. *Manufacture* dan *Repair* peralatan ketenagalistrikan merupakan perwujudan nyata PLN PUSHARLIS dalam mendukung keandalan peralatan ketenagalistrikan milik PT PLN (Persero). Keempat komponen (*design*, *reverse engineering*, *manufacture*, dan *repair*) tersebut terintegrasi melalui *quality control* yang baik, sehingga menghasilkan produk dengan kualitas dan daya saing yang tinggi.

Produk unggulan PLN PUSHARLIS adalah *Reverse Engineering (RE)* komponen pembangkit PLTU dan PLTA melalui proses *3D Scanning*, *3D Modelling*, Analisa dan Simulasi, serta *Manufacture*. PT PLN (Persero) PUSHARLIS memiliki beberapa kantor unit layanan, pada tabel 1.1 berikut ini:

TABEL 1. 1
LOKASI UNIT PT PLN (PERSERO) PUSHARLIS

NO	NAMA UNIT	KANTOR
1	UP2W I	Jl. Pulorida PO Box 6, Ds. Suralaya, Kec. Pulomerak Merak, BANTEN 42456
2	UP2W II	Jl. Raya Bekasi Timur Km. 17, Jakarta Timur 13930
3	UP2W III	Jl. Banten No. 10, Bandung 40272
4	UP2W IV	Jl. Raya Dayeuhkolot km. 09, Bandung
5	UP2W V	Jl. Siliwangi No. 379, Semarang 50146

(Bersambung)

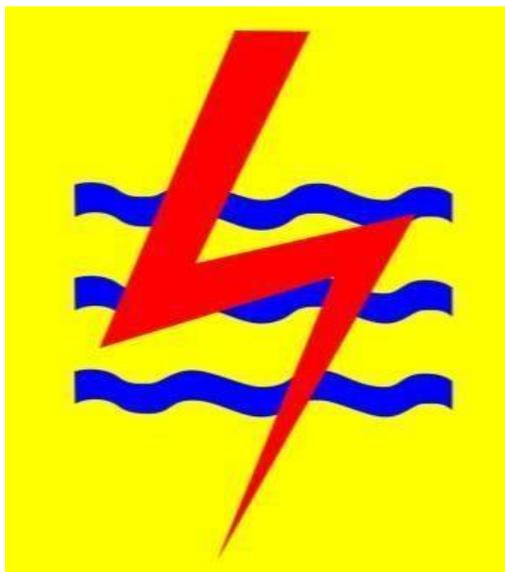
(Sambungan tabel 1.1)

6	UP2W VI	Jl. Ngagel Timur No. 16, Surabaya 60285
---	---------	--

Sumber: Data Internal Perusahaan, diakses April 11, 2020

1.1.2 Logo Perusahaan

PT PLN (Persero) memiliki logo perusahaan yang menjadi ciri khas antara BUMN satu dengan lainnya, logo tersebut bisa dilihat pada gambar 1.1 berikut ini:



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan PT PLN (Persero)

Sumber: Data Internal Perusahaan, diakses April 11, 2020

Makna Logo Perusahaan adalah sebagai berikut :

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi

para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

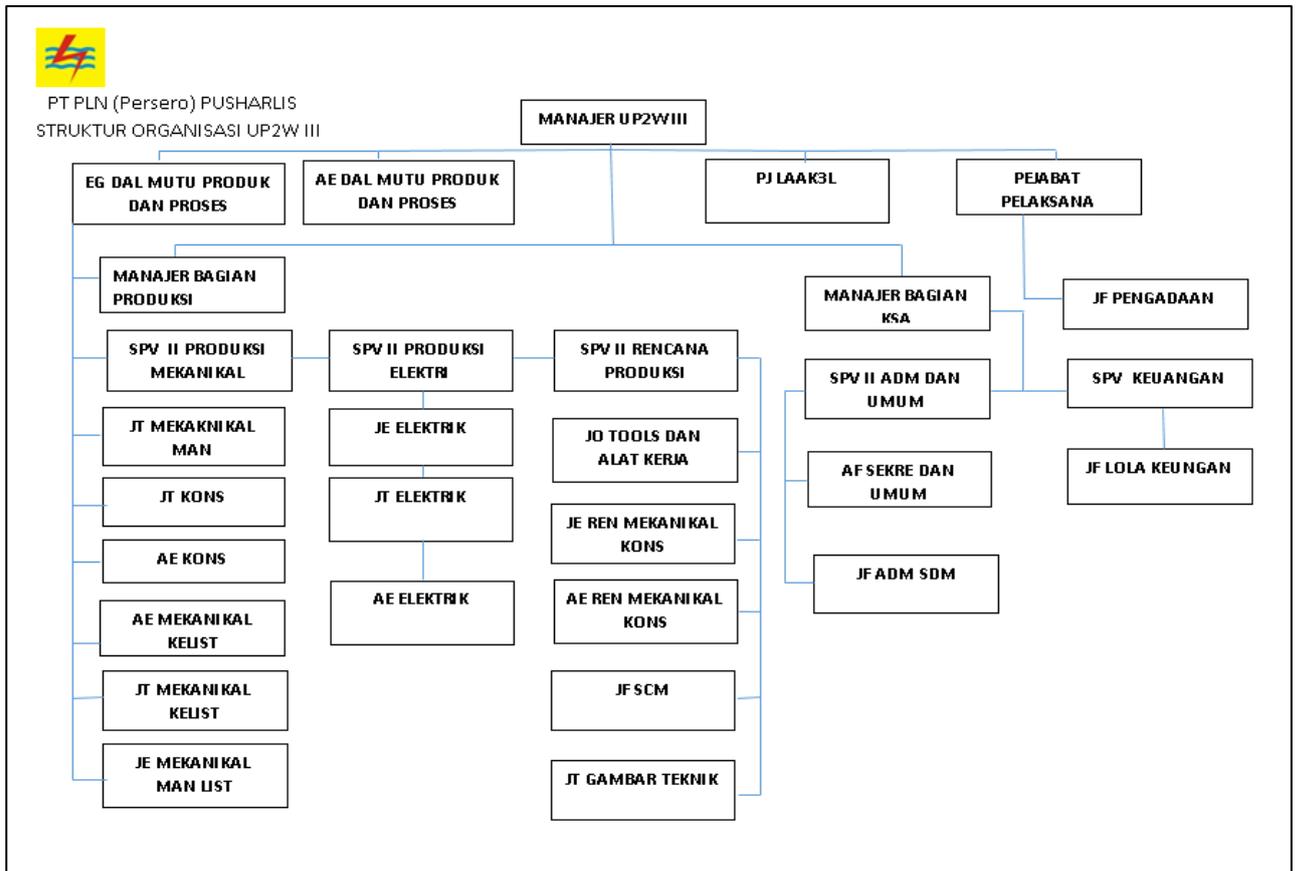
”Menjadi center of excellence dalam kemandirian teknologi bidang Enjiniring terapan peralatan ketenagalistrikan yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya.”

b. Misi

“Melakukan sistem pengendalian kualitas pekerjaan repair, reverse engineering, manufaktur terbatas peralatan ketenagalistrikan dalam rangka mendukung kinerja PLN untuk menjamin ketersediaan pasokan tenaga listrik, berperan untuk memenuhi kebutuhan emergency repair dan pengembangan hasil karya inovasi yang mendukung pertumbuhan industri dalam negeri”

1.1.4 Struktur Organisasi

a. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III Bandung



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III

Sumber: Data Internal Perusahaan, diakses April 11, 2020

b. Uraian Tugas PT. PLN (Persero) PUSHARLIS UWP IV Bandung:

1) Manager UP2W III

Bertugas untuk mengatur dan mengarahkan karyawan PT.PLN PUSHARLIS UP2W III

2) Assistant Engineer System

Bertugas dalam pembantuan perbaikan dan pengontrolan sistem pada PT.PLN PUSHARLIS UP2W III

3) SPV Pelaksanaan Pengadaan

Bertugas dalam pengelolaan bagian pengadaan.

4) Assistan Analyst Pelaksanaan Pengadaan

Bertugas dalam pembantuan pengelolaan bagian pengadaan

- 5) Assistant Manager Teknik
Bertugas sebagai mengatur dalam bidang Teknik
- 6) Assistant Engineer Pengendalian Produksi
Bertugas sebagai asisten dalam bidang pengendalian produksi
- 7) Assistant Engineer Pengendalian Proses
Bertugas sebagai asisten dalam bidang pengendalian proses
- 8) Assistant Manager Administrasi
Bertugas sebagai asisten dalam bidang administrasi
- 9) SPV Mekanikal dan Konstruksi
Bertugas sebagai pelaksana kegiatan mekanikal dan konstruksi
- 10) SPV Elektrikal
Bertugas sebagai pelaksana kegiatan Elektrikal
- 11) SPV Perencana
Bertugas sebagai pelaksana kegiatan perencanaan
- 12) SPV Keuangan
Bertugas sebagai pengatur dalam keuangan perusahaan
- 13) SPV Administrasi Umum
Bertugas sebagai pengolahan administrasi umum dalam perusahaan

1.2 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti ini, persaingan di dunia kerja semakin kompetitif, hal ini menjadikan acuan untuk setiap karyawan untuk meningkatkan kualitas, dan kompetesinya agar mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan. Di Indonesia sendiri banyak perusahaan yang berdiri, salah satunya adalah perusahaan BUMN. Perusahaan BUMN tergolong kategori yang banyak di Indonesia, dimana perusahaan – perusahaan tersebut akan terus berusaha untuk mencapai tujuan mereka. Oleh karena ini sehingga fungsi dari karyawan sangatlah penting untuk memberikan sebuah kontribusi yang baik untuk perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2016:5) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia sebagai suatu perencanaan, perorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisah tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Lalu manajemens sumber daya manusia menurut Sedarmayati

(2016:11) menyatakan bahwa suatu proses pemanfaatan terhadap SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengandaian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya demi mewujudkan visi dan misi perusahaan tergantung dari peran dan kompetensi sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. Menurut Badriyah (2015:15) manajemen sumber daya manusia menyatakan bahwa betapapun modern teknologi yang digunakan dan seberapa banyak dana yang disiapkan oleh perusahaan, tanpa sumber daya manusia yang professional, semuanya tidak akan bermakna.

Sebuah perusahaan membutuhkan karyawan yang berkinerja tinggi untuk dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan agar dapat mencapai keberhasilan. Lalu kinerja perusahaan menurut Kasmir (2016:182) adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Menurut Sedarmayanti (2017: 323) penilaian kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja pegawai atau mengevaluasi hasil pekerjaan pegawai. Kemudian menurut Armstrong & Baron (2016:176) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan memiliki target yang ingin dicapai, pencapaian target tersebut dapat dikatakan sebagai kesuksesan sebuah perusahaan. Dibawah ini terdapat hasil pencapaian nilai kinerja organisasi PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III pada tahun 2017-2019 pada tabel 1.2 berikut ini

TABEL 1. 2
NILAI KINERJA ORGANISASI (NKO)

No	Unit	Semester	Tahun	Nilai Kinerja Organisasi
1	PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2WIII	II	2017	97,46%
		I	2018	91,31%

		II	2018	94,50%
		I	2019	92,61%

Sumber: Data Internal Perusahaan, diakses April 11, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 semester II PT PLN PUSHARLIS UP2WIII memperoleh Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 97,46. Sedangkan pada tahun 2018 semester I Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sebesar 91,31, dan pada semester II sebesar 94,50, dan yang terakhir pada tahun 2019 semester I sebesar 92,61. Dari data diatas dapat kita lihat bahwa selama 3 tahun terakhir belum ada penilaian yang mencapai targetnya sebesar 100%, bahkan pada semester II tahun 2017 ke semester I tahun 2018 terjadi penurunan sebesar 6,15% dan terjadi kenaikan pada tahun 2018 semester I ke semester II sebesar 3,19% , kemudian kembali lagi penurunan pada tahun 2019 semester I sebesar 1,86%. Dari data diatas dapat kita lihat bahwa belum adanya Nilai Kinerja Organisasi selama 3 tahun belakangan yang sudah terlealisasi target mereka, bahkan sering terjadinya kenaikan dan penurunan penilaian Nilai Kinerja Organisasi.

Menurut data yang diperoleh dilapangan dapat dilihat bahwa masih terjadi penurunan dan kenaikan nilai kinerja organisasi. Kenaikan dan Penurunan ini menjadi masalah yang peneliti angkat untuk membantu perusahaan memperbaiki nilai kinerja mereka.

Kenaikan dan Penurunan yang terjadi tidak lepas dari factor kinerja karyawan. Oleh karna itu untuk meningkatkan kinerja organisasi bias dilakukan dengan meningkatkan kinerja SDM. Maka sebuah perusahaan harus terus meningkatkan kompetensi yang di miliki oleh Sumber Daya mereka agar bias meningkatkan kinerja SDM nya yang akan mendorong kepada peningkatan kinerja organisasinya. Menurut Sinambela (2016: 175) menyatakan bahwa pelatihan digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai yang mengarah pada peningkatan hasil-hasil bisnis. Adapun cara yang di gunakan oleh perusahaan adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan salah satunya memberi pelatihan kepada karyawan dan dengan di lakukannya pelatihan yang di harapkan akan berpengaruh terhadap kualitas kinerja karyawan menjadi semakin baik.

PT PLN PUSHARLIS UP2W III telah memiliki beberapa program pelatihan karyawan yang di terapkan melalui program Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) PLN yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Menurut Rivai dan Sagala (2016: 169) pelatihan adalah proses yang sistematis mengubah tingkah laku

pegawai untuk mencapai tujuan organisasi, yang berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Program pelatihan dilaksanakan untuk pegawai baru maupun pegawai lama. Organisasi yang berkeinginan agar pegawainya dapat bekerja lebih efektif dan efisien, tidak boleh mengabaikan pelatihan. Dengan dilaksanakannya program pelatihan, diharapkan para pegawai dapat memberikan kontribusi dan prestasi yang optimal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Darodjat, 2015: 75).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dilihat bahwa sebuah perusahaan dapat meningkatkan kompetensi karyawan dengan memberikan Pendidikan dan Pelatihan terhadap karyawan, dimana program tersebut diharapkan bertujuan untuk menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kinerja pada perusahaan. Dengan adanya pelatihan diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya, agar lebih memberikan yang terbaik terhadap konsumennya.

Sesuai dengan program pelatihan yang telah dibuat oleh PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III.. Terdapat lima jenis pelatihan atau yang biasa disebut diklat di PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III yang terdiri dari:

- A. Diklat Profesi
- B. Diklat Penjuruan
- C. Diklat Penunjang
- D. Diklat Seleksi Pegawai Baru
- E. Diklat Pembekalan Purna Bakti

Dari kelima pelatihan atau diklat yang terdapat di PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III, diklat yang memiliki jumlah pengikut terbanyak adalah diklat penjuruan, hal tersebut dikarenakan diklat penjuruan lebih mengarah ke kinerja karyawan. Diklat penjuruan akan diberikan kepada karyawan pada semester 1 dan semester 2 sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pelaksanaan diklat akan ditempuh oleh karyawan selama kurang lebih seminggu sampai dengan tiga minggu sesuai dengan banyaknya jumlah materi yang diberikan. Program pelatihan yang telah diadakan oleh PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Berikut adalah data pelatihan yang dapat dilihat pada Tabel 1.3:

TABEL 1. 3
DATA PELATIHAN PT PLN (PERSERO) PUSHARLIS UP2W III

No	Jenis Pelatihan	Jumlah Peserta			Keterangan
		2017	2018	2019	
1.	Teknik	4	11	20	1.Las <i>SMAW</i> 2.Membubut dasar 3.Mengoperasikan mesin 4.Operator k3 forklit 5. <i>Ultra sonic testing</i> 6. <i>Programmable logic control</i>
2.	Non Teknik	5	12	15	1.Pengadaan barang dan jasa 2.Ahli k3 hukum 3. <i>Cost management</i> 4. <i>HIRADC AND JSA Training</i> 5. <i>Supply chain management</i>

Sumber: Data Internal Perusahaan, diakses April 11, 2020

Berdasarkan tabel 1.3 pada tahun 2017 ada sebanyak 4 karyawan yang mengambil pelatihan teknik, sedangkan untuk yang non tekniknya ada sebesar 5 karyawan yang mengikuti pelatihan tersebut. Untuk ditahun selanjutnya yaitu pada tahun 2018 untuk karyawan yang mengambil pelatihan teknik sebanyak 11 karyawan, sedangkan untuk yang non teknik sebanyak 12 karyawan. Ditahun 2019 untuk pelatihan teknik sebanyak 20 karyawan, sedangkan untuk yang non teknik sebanyak 15 karyawan. Menurut data tabel diatas terjadi kenaikan jumlah pelatihan di setiap tahunnya. Jenis-jenis pelatihan yang teknik dan non teknik tertera sesuai dengan tabel 1.3 pada kolom keterangan.

Dari data tabel diatas dapat dilihat pelatihan sudah dilaksanakan tapi masih terjadi penurunan kinerja organisasi. Pelatihan menurut Kasmir (2016: 126) merupakan proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Kurniawati selaku *SPV* Administrasi bagian umum PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III, bahwa penyebab karyawan tidak mengikuti pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan dikarenakan karyawan ditugaskan di luar kota, karyawan jatuh sakit, karyawan mempunyai kepentingan keluarga, dan kesibukan lainnya. Dalam setahun karyawan

diwajibkan mengikuti pelatihan sebanyak satu kali dan berlaku untuk seluruh divisi. PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengikuti program pelatihan sesuai dengan kebutuhan mereka. Apabila karyawan ingin mengikuti program pelatihan yang dibutuhkan maka karyawan dapat mengikutinya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh perusahaan dimana program pelatihan tersebut dapat diikuti karyawan dengan cara memilih program pelatihan yang diminati atau yang sesuai dengan kebutuhan karyawan tersebut. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan dapat mengikuti lagi pada pelatihan berikutnya.

Untuk mengetahui mengetahui hasil pelatihan yang sudah dilakukan oleh PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III, penulis telah menyebarkan kuisisioner *preliminary* ke 15 orang responden yang merupakan karyawan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III. Berikut tabel persentase hasil dari kuisisioner *preliminary*

TABEL 1.4
HASIL KUISISIONER *PRELIMINARY*

No	Pernyataan	Ya	Tidak	persentase
1	Pelatihan yang dilakukan sudah sesuai dengan kebutuhan karyawan	12	3	80%
2	Pelatihan yang dilakukan membantu dalam penyelesaian pekerjaan	11	4	73%
3	Materi yang disampaikan sesuai dengan tujuan pelatihan	12	3	80%
4	Pelatih menyampaikan materi dengan jelas	12	3	80%
5	Puas dengan pelatihan yang diberikan perusahaan	11	4	73%

Sumber : Data diolah penulis

Berdasarkan hasil kuisioner *preliminary* dapat dilihat bahwa kondisi pelatihan karyawan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III secara sebagian belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa karyawan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III merasa pelatihan yang dilakukan sebagian membantu dalam penyelesaian pekerjaan dan puas dengan pelatihan yang diberikan perusahaan dapat ditunjukkan dengan hasil pra survey sebesar 73%. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya kekurangan pada pelatihan terhadap karyawan di perusahaan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III. Menurut Laili (2018) menyatakan bahwa karyawan yang merasa puas dengan program pelatihan yang diberikan perusahaan akan mempengaruhi tingkat kinerja dari karyawan tersebut. Hal ini dengan meningkatnya kepuasan pelatihan, karyawan akan bekerja sesuai dengan kemampuan yang sudah di *upgrade* dari hasil pelatihan dan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sehingga target perusahaan dapat dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Kurniawati selaku *SPV* Administrasi Umum PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III sehingga memperoleh data mengenai pelatihan karyawan dan Nilai Kinerja Organisasi (NKO) serta uraian di atas dan sejalan dengan pendapat Suparyadi (2015: 185) bahwa pelatihan sebagai suatu proses pembelajaran secara sistematis yang mencakup penguasaan pengetahuan, meningkatkan keterampilan, serta perubahan sikap dan perilaku guna meningkatkan kinerja karyawan. Maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam apakah pelatihan akan berpengaruh terhadap kinerja dengan mengadakan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III Bandung”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan pelatihan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III?
- b. Bagaimana kinerja karyawan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III?
- c. Bagaimana pengaruh pelaksanaan pelatihan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) UP2W III?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Pelatihan pada PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III.
- b. Kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III.
- c. Pengaruh Pelatihan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan sumbangan ilmu di bidang MSDM khususnya yang berkaitan dengan pelatihan dan kinerja karyawan di suatu perusahaan dan beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan bagi perusahaan mengenai pentingnya pembinaan karyawan melalui pelatihan (Diklat) yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2020 sampai dengan Juli 2020. Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) PUSHARLIS UP2W III Bandung”. Untuk memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam skripsi maka terdapat sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan secara umum, padat, dan ringkas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian (aspek teoritis

dan aspek praktis), kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSAKA

Pada bab ini memuat rangkuman teori secara jelas dan ringkas tentang manajemen sumber daya manusia, pelatihan, kinerja karyawan, dan hubungan pelatihan dengan kinerja karyawan. Serta rangkuman dari penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini diuraikan secara kronologis dan sistematis tentang deskripsi objek penelitian analisis data dan pembahasan hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisis, saran bagi objek penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya