BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perusahaan

PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia atau disebut Telkominfra, merupakan salah satu anak usaha dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telekomunikasi terbesar di Indonesia yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (Telkom). Telkominfra resmi beroperasi tanggal 1 Maret 2014 berdasarkan Akta Pendirian No. 61 tanggal 16 Januari 2014, yang dibuat di hadapan notaris Jose Dima Satria, S.H., M.Kn., di Jakarta dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman melalui Surat No. AHU-03196.AH.01.01. Telkominfra adalah anak usaha induk (*subholding*) milik PT. Telkekomunikasi Indonesia (Telkom Group) yang bergerak khusus di bidang jasa infrastruktur. Telkominfra didirikan dengan proposisi layanan yang unik, memiliki pengetahuan lebih dalam mengenai teknologi, praktik terbaik dalam operasi telekomunikasi dan pemecahan masalah pada masalah manajemen jaringan yang kompleks.

Telkominfra menawarkan layanan yang dikelola infrastruktur dan berbagai outsourcing untuk tanggung jawab manajemen sehari-hari sebagai fungsi dari metode strategis untuk meningkatkan kegiatan operasional sehari-hari, pengalaman pelanggan, dan efisiensi biaya operasi. Telkominfa memiliki 10 regional yang tersebar diseluruh Indonesia yaitu Sumbagut, Sumbagsel, Sumbagtel, Jabodetabek, Jateng, Jatim, Bali, Kalimantan dan Sulmapua. Telkominfra bergerak pada bidang usaha pembangunan, perdagangan, dan jasa yang terkait dengan industri dan bisnis telekomunikasi serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki Perseroan.

Telkominfra mempunyai beberapa portofoilo bidang usaha yaitu:

1. *Infra Network Services*

   Merupakan layanan perseroan yang menyediakan layanan untuk mengoptimalkan *existing network* dalam melakukan perbaikan kualitas

network (peningkatan *coverage, traffic, optimalization, broadcast pattern, performance improvement*) semua site BTS yang sudah *on air*.

2. *Submarine Cableship*

   Merupakan unit usaha Telkominfra yang menawarkan jasa pengoperasian dan pemeliharaan serta penggelaran atau penanaman kabel bawah laut, sebagai salah satu bagian dari pembangunan Sistem Komunikasi Kabel Laut (SKKL).

3. *Power Solution*

   Merupakan layanan Perseroan di bidang jasa penyewaan, penyediaan, pembangunan dan pengelolaan solusi energi pada perangkat untuk dipergunakan oleh para operator telekomunikasi.

4. *Construction Solution*

   Merupakan bidang usaha yang memberikan jasa pembangunan *Mechanical & Electrical* perangkat- perangkat di dalam ekosistem telekomunikasi (Data Center, STO, dan sebagainya) dan layanan audit atau sertifikasi
   (PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia, 2020).

1.1.1. Logo Perusahaan

Berikut adalah logo dari Telkominfra

Sumber: google.co.id (2020)

Gambar 1. 1 Logo Telkominfra

1.1.2. Visi dan Misi Telkominfra

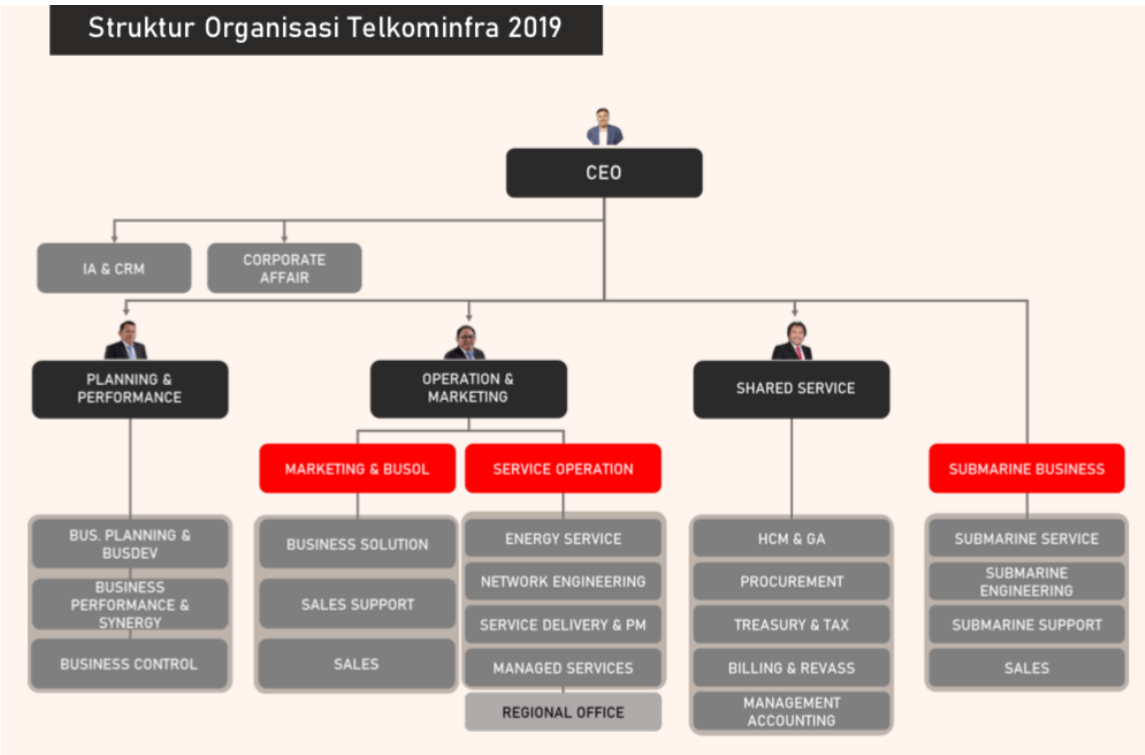
a. Visi

To Be the Best of Infrastructure Manged Service Provider in the Region.

b. Misi

Lead Infrastructure Managed Services Provider Through Innovation & Service Quality.

1.1.3. Struktur Organisasi



Sumber: Annual Report Telkominfra (2019)

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Telkominfra

1.1.4 Budaya Organisasi

Telkominfra merupakan salah satu bagian dari Telkom Group yang bergerak dibidang infrastruktur. Sebagai salah satu bagian dari anak perusahaan Telkom Group, Telkomifra mengacu pada budaya *The Telkom Way in Digital Era* yang diterapkan di seluruh perusahaan Telkom Group. Budaya perusahaan Telkom Group adalah *The Telkom Way.* Berikut adalah gambar dari budaya organisasi dari Telkom Group.

Gambar 1. 3 Budaya Perusahaan Telkom Group

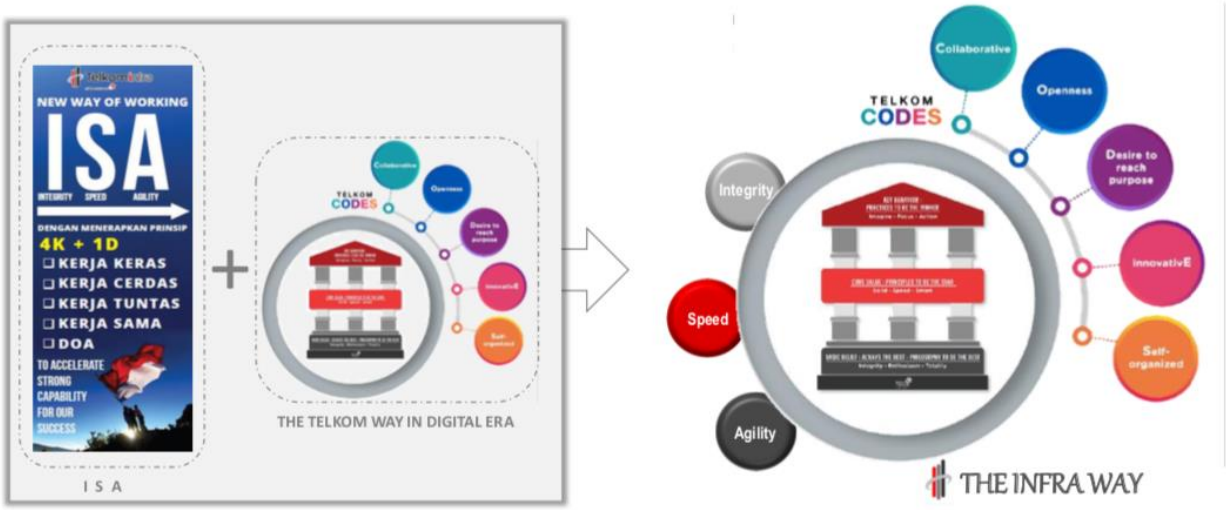
Sumber: telkominfra.co.id (2020)

Pondasi dari The Telkom Way adalah Telkom Corporate *Philosophy: Always The Best* yang sekaligus menjadi *Basic Belief*. *Principles to be the Star* dari The Telkom Way adalah 3S, yakni *Solid, Speed, Smart* yang sekaligus menjadi *Core Values* atau *Great Spirit*. Penjelasan dari *Solid, Speed, Smart* adalah sebagai berikut:

1. *Solid* adalah terwujudnya 1 Hati (Rasa), 1 Pikiran (Rasio), dan 1 Tindakan (Raga). Adanya soliditas akan melahirkan sahabat sejati, dan itu berarti saling menyayangi, saling melindungi, saling membela. Untuk meningkatkan soliditas, terdapat tiga hal yang diperlukan sehingga terbangun kohesivitas dan rasa saling percaya antar insan TELKOM, yakni *the shared vision* (semua memiliki tujuan yang sama – 1 Rasa), *the shared values* (selalu mengacu pada nilai panduan dalam pengambilan keputusan – 1 Rasio), dan *the culture of trust* (empowering/mempercepat proses pengambilan keputusan dan kemudahan untuk segera beradaptasi terhadap perubahan – 1 Raga).

2. *Speed* merupakan sikap mental untuk bertindak sebagai pionir/pelopor (Awal), sesuai dengan Arah yang sudah ditentukan dalam bentuk tindakan (Aksi) untuk memuwujudkan kecepatan dalam merespon peluang bisnis, ketepatan penyampaian produk, dan kecepatan dalam memberikan layanan ke pelanggan atau disebut QCD *(quality, cost, delivery).*
3. *Smart* merupakan sikap untuk berpikir dan bertindak secara cerdas dalam pekerjaan yang kita lakukan, *Smart* terwujud melalui Olah rasa melalui Intuisi yang tajam, Olah Rasio melalui kreativitas dan Inovasi yang menghasilkan terobosan *(breakthrough)*, dan Olah Raga melalui aksi-aksi yang Impresif.

Budaya yang diterapkan oleh Telkominfra adalah *The Infra Way. The Infra Way* adalah bagian dari The Telkom Way in Digital Era dan New Way of Working (ISA) yang berisi nilai-nilai perilaku *Practice to be the Winner in Digital Era*, yang harus dimiliki seluruh insan Telkom Group.



Gambar 1. 4 The Infra Way

Sumber: *Internal Telkominfra (2020)*

The Infra Way adalah gabungan dari ISA dengan The Telkom Way in Digital Era. Selain itu, Telkominfra memiliki *Chance Agent* sebagai penggerak

dalam mengimplementasikan *The Telkom Way in Digital Era* yaitu Komunitas Profokasi Aktivasi Budaya (KIPAS Budaya) yang disebut REBORN guna mewujudkan impian PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia REBORN (lahir kembali) dari kondisi titik nol tumbuh tinggi kearah positif. REBORN adalah kependekan dari *pRo-active, innovativE, collaBorative, Opennes, desires to Reach purpose, self-orgaNized*. Sedangkan *main program* dari REBORN yaitu:

1. *Restructuring organizations more agile and lean*
2. *Enhance and expansion of core business portfolios*
3. *Business that focuses on the ICT industry*
4. *Obedient operational & cash management*
5. *Reinforce competencies & capabilities*
6. *Net margin Improvement*

COCA atau *Calendar Of Culture Action* adalah rencana kegiatan-kegiatan mengenai budaya yang akan dilaksanakan pada Telkominfra.

Gambar 1. 5 COCA Telkominfra

Sumber: *Internal Telkominfra (2020)*

Kegiatan-kegiatan yang rutin dilakukan oleh Telkominfra disetiap bulannya yaitu:

a. *Leader Talk Values*

b. *Knowledge Sharing*
c. *Movement*
d. *Make Improvement*
e. *Culture Development*

1.2. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan harus mampu untuk meningkatkan laba disetiap tahunnya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal penting dan utama agar hal tersebut bisa tercapai. Karena sumber daya manusia merupakan motor penggerak dari aktivitas perusahaan (Kasmir, 2016:3). Pendapat lain juga disampaikan oleh (Bukit et al., 2017:1) bahwa sumber daya manusia (SDM) yang memiliki peran merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan organisasi dalam keberhasilan suatu organisasi atau tercapainya tujuan perusahaan. Organisasi atau lembaga harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi (Amanda et al., 2017).

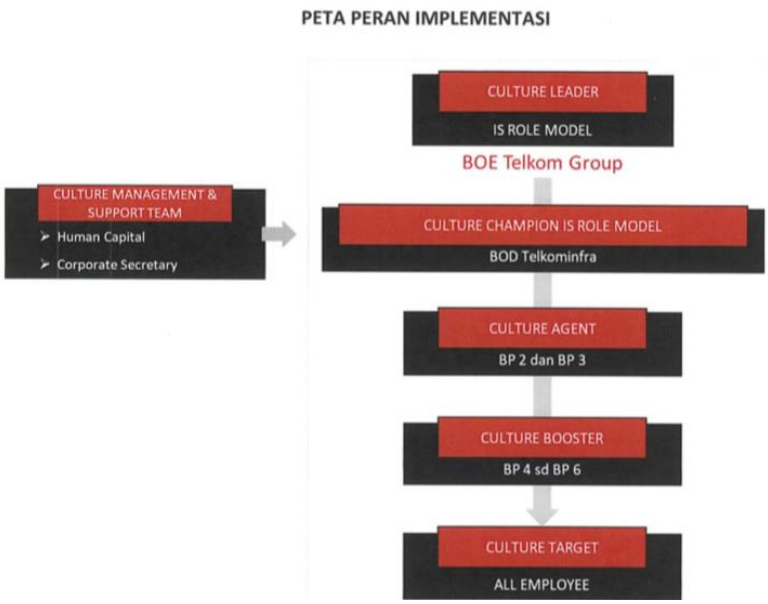
Kasmir (2016:182) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicanangkan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu waktu tertentu. Kinerja karyawan penting dan perlu diperhatikan organisasi dalam upaya mencapai kualitas sumber daya manusia yang efektif (Nirmalasari dan Ferdian, 2019). Sedangkan menurut Rismawati dan Mattalata (2017) kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam praktiknya kinerja dibagi menjadi dua, yang pertama adalah kinerja organisasi yaitu kinerja perusahaan secara keseluruhan, yang kedua adalah kinerja yang dihasilkan oleh seseorang yang akan mendukung kinerja organisasi atau disebut juga kinerja individu (Kasmir, 2016:182).

Pertumbuhan organisasi secara signifikan dipengaruhi oleh kinerja pegawai (Sinambela, 2016). Kinerja karyawan akan tercipta apabila karyawan dapat melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik (Sinambela, 2016). Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, menurut Kasmir (2016:189) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan,

budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, komitmen, dan disiplin kerja. Budaya organisasi berhubungan dengan kinerja, karena memberikan komitmen, kepuasan, dan implementasi strategi dalam organisasi (Sengottuvel dan Aktharsha, 2016).

Berdasarkan faktor-faktor yang sudah diuraikan, budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja, menurut Priansa (2017:252) budaya organisasi adalah tindakan, keyakinan, dan sistem yang menjadi panduan dalam berperilaku dan bertindak yang menjadi identitas dan ciri khas organisasi tersebut. Budaya organisasi sebagai presepsi yang dimiliki anggota organisasi sehingga pegawai yang menjadi anggota organisasi akan memiliki nilai, keyakinan dan perilaku yang sesuai dengan organisasi (Sagita et al,. 2018). Hal ini disampaikan juga oleh Latif (2017) bahwa budaya organisasi merupakan pola keyakinan dan nilai-nilai organisasi yang diyakini oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan sebagai cara untuk memahami, memikirkan, dan merasakan masalah-masalah yang terkait, sehingga menjadi sebuah aturan dan nilai didalam organisasi.

PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia atau biasa disebut Telkominfra adalah anak perusahaan dari Telkom Indonesia yang bergerak dibidang jasa infrastruktur. Budaya perusahaan yang diterapkan oleh Telkominfra mengacu pada *The Telkomway Digital Era* karena Telkominfra merupakan bagian dari Telkom Group. Telkominfra memiliki Komunitas Profokasi Aktivasi Budaya atau biasa disebut KIPAS Budaya yang memiliki peran sebagai penggerak untuk mengimplementasikan *The Telkomway Digital Era* agar terwujudnya impian dari PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia *REBORN* (dilahirkan kembali) dari kondisi titik nol tumbuh kearah positif. Direktur Telkominfra memberikan penugasan kepada karyawan dalam mengimplementasikan budaya perusahaan. Berikut merupakan gambaran peta peran implementasi budaya organisasi di Telkominfra,



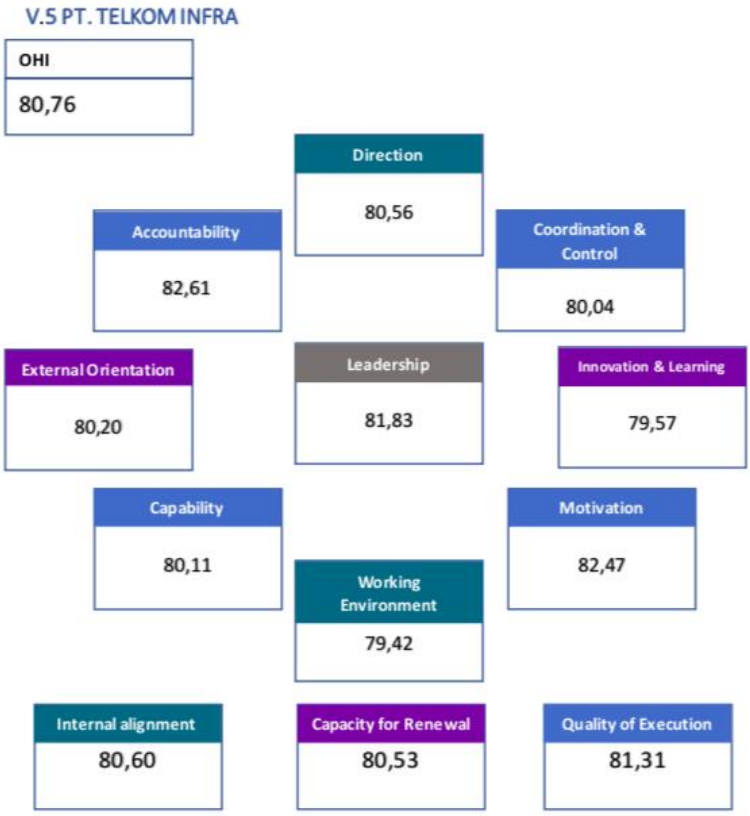
Gambar 1. 6 Peta Peran Implementasi Budaya

Sumber: Data Internal Perusahaan (2020)

Setiap peran yang diberikan kepada karyawan, memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing. *Culture Champion is Role Model* adalah para direktur dari Telkominfra yang tertugas dan bertanggungjawab menjadi *Role Model*, mendorong dan membantu perubahan perilaku seluruh karyawan, menyesuaikan kebijakan / sistem / prosedur terkait, membentuk, mendukung dan bertanggugjawab atas kegiatan KIPAS Budaya, melakukan monitoring, *supervise*, *coaching* dan *counselling*, mengapresiasi karyawan yang telah mengaktivasi dan menerapkan budaya perusahaan. Sedangkan untuk tugas dan tanggung jawab dari *Culture Agent* yaitu membantu *Culture Champion* membentuk KIPAS Budaya, menyusun program aktivasi implementasi budaya, melaporkan realisasi kegiatan implementasi secara berkala, untuk merealisasikan tugas dan tanggungjawab ini *Culture Agent* dibantu oleh *Culture Booster*. Dengan adanya penugasan ini, diharapkan masing-masing karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik agar terwujudnya impian dari PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia. Selain itu, setiap bulannya Telkominfra melaksanakan kegiatan berdasarkan COCA (*Calender of Culture Action)* yang telah dibuat. Kegiatan tersebut yaitu *Leader Talk Values*, *Knowledge Sharing*, *Movement*, *Make Improvement* dan *Culture Development* (PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia, 2020).

Telkominfra merupakan bagian dari Telkom Group, untuk mempertahankan performa organisasi dari waktu ke waktu, organisasi harus memperhatikan kesehatan organisasi. Telkom Group melakukan pengukuran dan peningkatan kesehatan organisasi atau disebut *Organizational Health Index.* Kesehatan organisasi ini untuk mengukur seberapa efektif elemen-elemen didalam organisasi bekerja agar mencapai tujuannya melalui proses *Align*, *Execute*, dan *Renewal*. Pengukuran OHI dilaksanakan oleh Tim Satgas HCM Telkom Group 2020 dengan tahap awal yaitu survey online pada tanggal 10-28 Agustus 2020 serta pendalaman hasil survey dengan metode FGD pada tanggal 7-9 Oktober 2020 dan dilanjutkan dengan proses Analisis dan Penyusunan Laporan Akhir. Hasil akhir dari pengukuran OHI dibagi menjadi 3 level yaitu *Elite* dengan hasil OHI ≧ 80%, yang kedua yaitu *Able* dengan nilai OHI sebesar 70% < x < 80% serta *Ailing* dengan hasil OHI ≦ 70% (Tim Satgas HCM Survey Telkom Group, 2020).

Berikut merupakan hasil OHI PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia

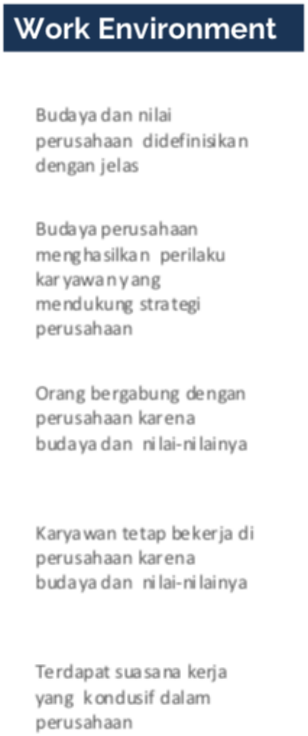


Gambar 1. 7 OHI Telkominfra 2020

Sumber: *Organizational Health Index Report Telkom Group (2020)*

Berdasarkan OHI Telkom Group 2020, Telkominfra memperoleh nilai keseluruhan sebesar 80,76 atau pada level *Elite* yang artinya sangat baik dan melampaui target yang ditentukan perusahaan yaitu 80. Pengukuran OHI yang dilaksanakan oleh Telkom Group memiliki 9 elemen yaitu *Direction, Leader, Working Environment, Accountability, Coordination & Control, Capability, Motivation, Internal Alignment,* dan *External Orientation. Working Environment* merupakan salah satu elemen yang didalamnya membahas mengenai budaya organisasi. Menurut Wheelen dan Hunger dalam Wandrial (2012) budaya organisasi merupakan salah satu unsur dari lingkungan internal atau lingkungan organisasi.

Berikut merupakan beberapa pernyataan pada survey yang dilakukan mengenai budaya organisasi dalam elemen *Working Environment,*



Gambar 1. 8 Element Working Environment

Sumber: *Organizational Health Index Report Telkom Group (2020)*

Gambar diatas menunjukan beberapa pernyataan yang terdapat didalam survey OHI yang dilakukan oleh Telkom Group. Hasil dari surevy tersebut menghasilkan nilai *Working Environment* pada Telkominfra yaitu 79,42 yang

artinya termasuk pada kategori *Able.* Menurut *staff* HCM Telkominfra (2020) target perolehan nilai yang dicanangkan yaitu 80, dapat disimpulkan bahwa pada elemen *Working Enviroment* belum mencapai target nilai yang telah dicanangkan perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis yaitu hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nirmalasari dan Ferdian (2019) pada Institut Teknologi Telkom menunjukan bahwa adanya pengaruh positif dari budaya organisasi terhadap kinerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh Latif (2017) berdasarkan hasil regresi linear berganda menunjukan bahwa dimensi budaya organisasi yaitu variable komunikasi, motivasi, dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Isa, M,. et al. (2016) menemukan bahwa budaya memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, penelitian yang memberikan kontribusi untuk pemahaman budaya organisasi dengan memberikan bukti empiris untuk organisasi sektor publik yang ada di Oman. Penelitian lain dilakukan oleh Nwakoby, Oyoke, Anugwu (2019) di bank deposito uang di negara bagian Enugu, Nigeria bahwa budaya berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara pada staff *Human Capital* Telkominfra, penilaian kinerja karyawan dilakukan dengan penilaian *Key Performance Indikator* (KPI) atau disebut Nilai Kinerja Individu (NKI). Berikut adalah kriteria penilaian kinerja karyawan pada PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia

Tabel 1. 1 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan

Kategori	Tabel Skor Kinerja	Sebutan
P1	4.50-5.00 (>110)	*Excellent Performer*
P2	4.00-4.49 (103-110)	*Above Average Performer*
P3	3.00-3.99 (96-102,99)	*Average Performer*
P4	2.00-2.99 (90-95,99)	*Below Average Performer*
P5	1.00-1.99 (<89,99)	*Poor Performer*

Sumber: Data Internal Perusahaan (2020)

Karyawan termasuk dalam kategori P1 atau disebut *Excellent Performer* apabila karyawan memiliki kinerja jauh melampaui dari apa yang diharapkan, sedangkan untuk kategori P2 atau disebut *Above Average Performer* yaitu karyawan memiliki tingkat kinerja melampaui dari apa yang diharapkan. Pada kategori P3 atau *Average Performer* yaitu karyawan dapat memenuhi kinerja yang diharapkan dan untuk kategori P4 atau disebut *Below Average Performer* adalah karyawan yang sedikit memenuhi kinerja yang diharapkan. Karyawan yang tidak memenuhi kinerja yang diharapkan termasuk kedalam kategori P5 atau disebut *Poor Performer*.

Penilaian kinerja karyawan PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia dalam waktu tiga tahun terakhir dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan

Kategori	Tahun		
	2017	2018	2019
P1	18%	15%	0%
P2	55%	75%	18%
P3	8%	9%	55%
P4	0%	0%	4%
P5	0%	0%	0%

Sumber: *Data Internal Perusahaan (2020)*

Berdasarkan hasil rekapitulasi kinerja pada tahun 2017, 2018 dan 2019 diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan telkominfra pada kategori P1 (*Excellent Performer*) dari tahun 2017, 2018 dan 2019 mengalami penurunan disetiap tahunnya. Sedangkan pada kategori P2 *(Above Average Performer)* pada tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami kenaikan, namun pada tahun 2019 mengalami penurunan. Untuk kategori P3 *(Average Performer)* mengalami peningkatan disetiap tahunnya. Terjadi penurunan kinerja karyawan pada tahun 2019. Hal ini menunjukan bahwa adanya penurunan kinerja karyawan telkominfra. Penilaian kinerja atau evaluasi kinerja adalah upaya menilai prestasi yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan meningkatkan produktivitas karyawan maupun

perusahaan (Sinambela, 2016). Pendapat lain mengenai penilaian kinerja pegawai disampaikan oleh Kasmir (2016) bahwa didalam penilaian kinerja terdapat unsur adanya proses menilai yang dilakukan secara sistematis, menyeluruh, dan terdapat jangka waktu penilaian. Penilaian kinerja dapat memotivasi pegawai apabila evaluasi tersebut dapat meyakinkan pegawai bahwa penilaian kinerja yang dilakukan bagian dari apa yang diharapkan dalam peningkatan karier mereka (Sinambela, 2016).

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia dengan judul penelitian **"Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia".**

1.3. Perumusan Masalah

Budaya organisasi merupakan salah satu hal yang penting bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan adanya implementasi budaya organisasi yang baik, maka kinerja karyawan dari perusahaan akan meningkat. Berdasarkan hasil dari survey *Organizational Health Index* yang dilakukan oleh Telkom Group kepada Telkominfra terlihat bahwa pada elemen *Working Enviroment* yang didalamnya membahas budaya organisasi, nilai yang diperoleh masih dibawah target yang telah dicanangkan. Serta kinerja karyawan pada PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia yang kurang baik, hal tersebut dibuktikan dengan adanya penurunan kinerja karyawan pada 3 tahun terakhir. Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia.

1.3.1 Pertanyaan Penelitian

1. Seberapa kuat budaya organisasi di PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia?
2. Seberapa tinggi kinerja karyawan di PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia?

3. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa kuat budaya organisasi di PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia.

2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia.

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Infrastruktur Telekomunikasi Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Aspek Teoritis

Penelitian ini berisi tentang informasi mengenai pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan bisa menambah pengetahuan mengenai hal tersebut.

1.5.2. Aspek Praktis

Bagi perusahaaan dan karyawan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai budaya organisasi sehingga bisa meningkatkan kinerja karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penelitian ini terbagi kedalam beberapa bab dengan sistematika seperti dibawah ini:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang profil perusahaan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi mengenai teori yang digunakan dan disertai dengan penelitian terdahulu yang menjadi acuan, serta hipotesis penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, dan juga teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari penelitian yang dilakukan dan hasil analisis data.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.