

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Perusahaan

Usaha kedai kopi mulai dirintis sejak 29 Juni 1925 oleh seorang perantau dari negeri Tiongkok bernama Lim Tee Kee. Saat itu, dia masih berumur 17 tahun. Kedai kopi pertama terletak di Jalan Cipto No. 109/115, Pematang Siantar, Sumatera Utara dengan nama Heng Seng. Demi mempertahankan kualitas, Lim Tee Kee sendiri memilah biji kopi pilihan, meracik, dan menggongseng hingga tahap penyeduhan. Alhasil, citarasa klasik.

Setali tiga uang, pemikiran ini juga diresapi oleh generasi kedua, Lim Kok Tong. Pada tahun 1978 kedai kopi mulai dikelola oleh Lim Kok Tong. Dengan bekal filosofi mutu, tidak heran kedai kopi kemudian mengalami perkembangan pesat.

Demi mengakomodasi antusiasme pecinta kopi dari berbagai kalangan, kedai kopi mengalami renovasi beberapa kali hingga membuka cabang baru di kota Siantar. Tidak berhenti disitu saja, pabrik pengolahan kopi pun didirikan sehingga kualitas kopi semakin terjamin. Sejalan dengan itu, Lim Kok Tong memutuskan mengganti nama kedai kopi menjadi Massa Kok Tong.

Seiring waktu, komitmen Massa Kok Tong akan kopi berkualitas juga turut merantau. Berawal dari satu toko di Pematang Siantar, Massa Kok Tong kini hadir di Jakarta, Medan, Sibolga, Padang Sidempuan, Pekan Baru, Batam, Bagan Batu, dan Rantau Prapat. Kopi Kok Tong juga mulai membuka cabang di Kota Tebing Tinggi pada bulan Desember 2017 yang terletak di Jalan Thamrin, selanjutnya di Jalan Sisingamangaraja dan di Jalan Gatot Subroto Kota Tebing Tinggi. Bagi pecinta kopi berkualitas, rasanya kurang lengkap jika belum pernah menikmati kopi Kok Tong.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi

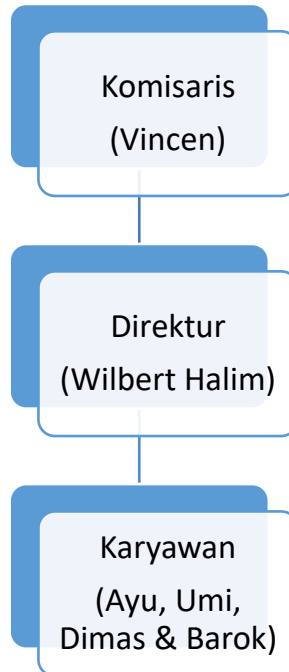
Menjadi kedai kopi yang menawarkan suasana, kondisi, tempat, menu yang bervariasi dengan cita rasa dan kualitas kopi Kok Tong yang baik dan dapat memenuhi selera para pengunjung dan pelanggannya sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan pantas menjadi ikon kuliner di kota Pematang Siantar, serta dapat mengembangkan bisnis kedai kopi ini ke berbagai daerah untuk mengenalkan dan membudayakan minum kopi produk Massa Kok Tong serta membuka lowongan pekerjaan di tengah masyarakat.

Misi

- a. Mempertahankan cita rasa kopi yang sudah melegenda secara turun-temurun.
- b. Meningkatkan kreativitas untuk menciptakan menu-menu baru yang lebih bervariasi untuk dapat ditawarkan dan dinikmati oleh pelanggan.
- c. Menawarkan kenyamanan di dalam menikmati kopi kepada pelanggan.
- d. Menjalin hubungan yang baik kepada para pelayan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

1.1.3 Struktur Organisasi

Pada gambar 1.1 dapat dilihat struktur organisasi cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi :



Gambar 1.1 Struktur Organisasi cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi

Sumber: Data Internal cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi (2020)

1.2 Latar Belakang

Usaha kuliner merupakan usaha sepanjang masa, karena setiap orang butuh makan dan minum dalam hidupnya, sehingga bisa dipastikan usaha makanan selalu dibutuhkan oleh setiap orang. Usaha kuliner tetap dapat tumbuh dan berkembang meskipun terjadi krisis global. Usaha industri cafe di Kota Tebing Tinggi merupakan peluang bisnis pada saat ini, besarnya jumlah penduduk dan tingginya pertumbuhan penduduk Indonesia merupakan pangsa pasar yang besar. Pertumbuhan bisnis kuliner di Kota Tebing Tinggi semakin berkembang terbukti dengan semakin banyaknya dijumpai cafe dengan berbagai macam konsep. Dengan demikian maka tingkat persaingan juga semakin tinggi. Sementara jumlah cafe dan restoran di Kota Tebing Tinggi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1

Jumlah Café dan Restoran di Kota Tebing Tinggi

Tahun	Jumlah Cafe dan Restoran
2016	11
2017	7
2018	3
2019	2
2020	11

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi dalam Angka, 2021.

Berdasarkan tabel 1.1 didapatkan informasi bahwa terjadi penurunan jumlah cafe dan restoran pada tahun 2016 ke tahun 2017 sebesar 4 unit. Pada tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi penurunan sebesar 4 unit. Pada tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi penurunan sebesar 1 unit dan dari tahun 2019 sampai 2020 mengalami peningkatan drastis sebesar 9 unit. Mengacu pada peningkatan jumlah cafe dan restoran yang terjadi dari tahun 2019 sampai 2020 maka dapat diasumsikan persaingan usaha cafe di Kota Tebing Tinggi begitu ketat, ini dikarenakan dengan banyaknya jumlah cafe maka makin banyak pula pilihan konsumen. Konsumen cenderung memilih cafe yang sekiranya dapat memenuhi ekspektasi mereka. Oleh karena itu pemilik usaha cafe hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang dapat memenuhi harapan mereka.

Kota Tebing Tinggi memiliki potensi unggulan sebagai pusat wisata kuliner yang memegang peranan cukup penting sebagai sumber pendapatan dan aktifitas ekonomi. Selain kota jasa dan perdagangan, Kota Tebing Tinggi berpeluang menjadi destinasi wisata kuliner, karena kebersihan, keamanan serta ketertiban dinilai sudah cukup baik. Cafe merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak dalam bidang kuliner. Usaha jasa cafe semakin banyak diminati oleh masyarakat, khususnya untuk kalangan para anak muda yang gemar sekali setelah melakukan aktivitas yang melelahkan mereka sering kali berkumpul dengan teman mereka untuk berbagi cerita.

Dengan semakin berkembangnya industri dan wisata kuliner di Kota Tebing Tinggi, pada saat ini terdapat beberapa cafe yang menawarkan produk sejenis seperti

cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi. Berikut ini adalah daftar nama cafe yang berada di Kota Tebing Tinggi, yaitu :

Tabel 1.2

Daftar Nama Café di Kota Tebing Tinggi

No	Nama Cafe	Alamat
1	Kopi Massa Kok Tong Lim Ming	Jl. M.H. Thamrin No.118, Mandailing, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20627
2	Platinum Cafe & Bar	Jl. Ir. H. Juanda, Sri Padang, Rambutan, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20611
3	Original Cafe	Jl. Rao kel, pasar baru kec, padang hulu, Ps. Baru, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20998
4	Cafe Corner	Jl. Yos Sudarso No.61, Tj. Marulak Hilir, Rambutan, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20614
5	Golden Cafe	Jl. Merdeka Jl. Pahlawan No.1, Ps. Gambir, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20616
6	Kopi Dolok Cabang Thamrin	Jl. M.H. Thamrin No.59, Ps. Gambir, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20614
7	Coin Mulia Hotel & Cafe	Komplek Nusa Deli Indah, Jl. Jend. Ahmad Yani, Durian, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20614
8	Ray Coffee	Republic of Indonesia, Durian, Bajenis, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20614

(Sambungan)

9	Kopitiam Juseng	Jl. M.H. Thamrin, Ps. Gambir, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20614
10	Kedai Kopang	Tebing Tinggi Lama, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20616
11	Sarang Kopi	Jl. Kapten F Tandean No.226, Bandar Utama, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20998

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi dalam Angka 2021

Ketatnya iklim persaingan pada industri makanan dan minuman khususnya restoran-restoran atau cafe-cafe di Kota Tebing Tinggi mengharuskan para pelaku bisnis memperhatikan konsumen yang cepat berubah. Dalam perspektifnya, konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Sebagai konsekuensinya, setiap usaha penyedia layanan jasa perlu memperhatikan usaha-usaha apa saja yang perlu ditingkatkan dan diberikan kepada konsumen sehingga mampu memenuhi tuntutan konsumen.

Salah satu cafe yang mampu bertahan serta bersaing di pasar hingga saat ini adalah cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming. Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi merupakan cabang baru dari kedai kopi paling tua dan ternama di Kota Pematang Siantar yaitu kedai Kopi Kok Tong yang telah berdiri sejak tahun 1925, dimana kedai kopi ini merupakan bisnis keluarga yang diwariskan secara turun-temurun. Sesuai dengan tujuannya menembus pasar anak muda maka cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi ini pun muncul dengan konsep tempat (seperti rumah), konsep pelayanan, konsep jualan dan konsep menu yang berbeda namun tidak meninggalkan kekhasannya yaitu tetap fokus pada kopi lokal yaitu kopi robusta yang berasal dari perkebunan rakyat Kecamatan Raya Siantar (Simalungun). Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi menerapkan strateginya dengan menawarkan kenyamanan kepada para pelanggan dalam menikmati kopi berkualitas unik hasil racikan turun-temurun kedai kopi itu sendiri dengan merek yang sama dengan nama kedai kopi tersebut yaitu Kopi Massa Kok

Tong, dan tentunya tidak bisa ditemukan di tempat lain. Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming cabang dari Pematang Siantar berhasil mencuri perhatian penggemar kopi lokal. Berbeda dengan kedai-kedai kopi berkonsep modern yang terus tumbuh di Kota Tebing Tinggi, cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi yang letaknya strategis di dekat persimpangan Bandar Sono, yang merupakan jalur lintas barat dan tengah Sumatera itu, tidak hanya dikunjungi oleh pelanggan dari dalam Kota Tebing Tinggi tetapi juga disinggahi pelintas yang akan melanjutkan perjalanan ke kota selanjutnya.

Masalah yang muncul pada cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi adalah terjadinya penurunan penjualan pada tahun 2018 sampai dengan 2020. Berikut adalah data penjualan di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim ming Tebing Tinggi selama tahun 2018 sampai dengan 2020 :

Tabel 1.3

Penjualan Café Kopi Massa Kok Tong Lim Ming

Tahun	Penjualan
2018	275.879.000
2019	175.568.000
2020	120.650.000

Sumber: Data Internal Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi

Dapat dilihat pada tabel 1.3 terjadi penurunan penjualan yang cukup drastis terhadap cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi. Pada tahun 2018 jumlah penjualan sebesar Rp. 275.879.000, tahun 2019 sebesar Rp. 175.568.000, dan tahun 2020 sebesar Rp. 120.650.000. Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi mengalami penurunan penjualan setiap tahunnya. Untuk bisa mendapatkan solusi yang tepat dan efektif, dengan maksud untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi pada cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi, penulis mencoba untuk mendapatkan persepsi pelanggan dari pra survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang konsumen cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi. Berikut hasil jawaban yang diberikan konsumen cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi :

Tabel 1.4

Hasil Pra Survei 30 Responden

Pertanyaan	Ya	Tidak
	Jumlah	Jumlah
Setelah mengunjungi cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi apakah anda merasa puas?	40%	60%

Sumber: *Diolah Peneliti (2020)*

Dari penelitian ini dilakukan pra survei sebanyak 30 responden. Dari data pra survei diatas menunjukkan sebesar 60% orang tidak puas setelah mengunjungi cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi dan sebesar 40% orang menyatakan puas. Salah satu alasan yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen adalah harga. Harga produk dan layanan yang disediakan oleh cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi mulai dari tahun 2017 tidak mengalami peningkatan harga, hanya saja di persepsikan mahal oleh konsumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin banyak orang yang merasa tidak puas, maka membuat orang tidak mau datang lagi ke cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi yang berujung pada penurunan pendapatan. Hal ini menjadi masalah yang perlu diperhatikan oleh cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi.

Berikut perbandingan harga menu cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi dan pesaingnya sebagai contoh kopi dolok dan sarang kopi pada tabel 1.5 sebagai berikut :

Tabel 1.5

**Perbandingan Harga Café Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi,
Kopi Dolok dan Sarang Kopi**

No	Daftar Menu	Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Min Tebing Tinggi	Kopi Dolok	Sarang Kopi
1	Coffee	Rp. 14.000 -	Rp. 12.000 -	Rp. 8.000 -

(Sambungan)

		Rp. 28.000	Rp. 26.000	Rp. 25.000
2	Non Coffee	Rp. 15.000 - Rp. 36.000	Rp. 8.000 - Rp. 28.000	Rp. 3.000 - Rp. 25.000
3	Food	Rp. 16.000 - Rp. 70.000	Rp. 11.000 - Rp. 32.000	Rp. 15.000 - Rp. 25.000
4	Snack	Rp. 12.000 - Rp. 29.000	Rp. 12.000 - Rp. 28.000	Rp. 4.000 - Rp. 16.000

Sumber: Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi, Kopi Dolok, Sarang Kopi tahun 2021

Dari tabel 1.5 diatas dapat dilihat bahwa harga menu cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi lebih mahal dari para pesaingnya. Penetapan harga yang bersaing tentu mampu membuat konsumen lebih selektif dalam memilih produk dengan harga yang lebih terjangkau. Dalam hal ini cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi memiliki harga tertinggi dari menu dibandingkan dengan para pesaing.

Salah satu portal *review* yaitu *google review*, cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi memuat beberapa keluhan - keluhan yang dirasakan oleh pelanggan yang pernah mengkonsumsi makanan dan minuman di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi. Berikut adalah bukti *screenshot* ulasan konsumen yang didapat dari situs pencarian *google review* :



Suzanna Novita
Local Guide · 3 ulasan · 58 foto

★★★★★ 2 tahun lalu

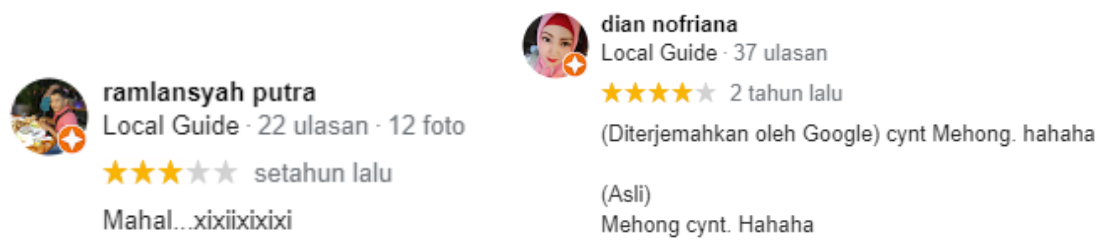
Untuk ukuran Tebingtinggi, 1 gelas es kosong seharga Rp 8.000,- saya rasa sedikit kemahalan. Tempat sudah berkelas, tolong dijaga kebersihannya. Perhatikan bagaimana gelas & piring yg dicuci untuk disajikan ke konsumen. Serta masakannya ditingkatkan lagi rasa & kualitasnya. Yaa.. Biar sesuai dengan harga bill yg harus dibayar.



Ary Ona
Local Guide · 115 ulasan · 43 foto

★★★★★ 3 tahun lalu

Mahalll sangat untuk kaum kelas menengah ke bawah



**Gambar 1.2 Ulasan Keluhan Pelanggan tentang Harga Melalui Situs
Google Reviews**

Sumber: Gambar Diolah Oleh Peneliti (2021)

Pada dasarnya kepuasan pelanggan menurut Wesbrook & Reilly dalam Tjiptono (2014:353) adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitriyanto (2017), menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Gumilar (2017) juga membuktikan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Hal tersebut juga di dukung dari hasil pra survei yang dilakukan, bahwa rata-rata konsumen menganggap harga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini mengakibatkan daya tarik produk yang ditawarkan cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi menjadi menurun, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pada konsumen.

Dalam penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup dan terbuka tersebut.

Berdasarkan penyebab fenomena-fenomena yang terjadi di atas, penulis melakukan pra survei yang tujuannya untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang

mempengaruhi dan menyebabkan menurunnya kepuasan konsumen di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming di Kota Tebing Tinggi, diantaranya yaitu :

Tabel 1.6

Hasil Kuesioner Pra Survei tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Konsumen di Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
		Jumlah	Jumlah
1	Apakah harga produk di Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi sesuai dengan daya beli?	12	18
2	Apakah pelayanan di Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi cepat dalam menyajikan pesanan?	24	6
3	Apakah Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi menjadi prioritas anda ketika membeli makan dan minum?	6	24
4	Apakah anda akan merekomendasikan Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi kepada keluarga/kerabat/teman?	21	9

Sumber: *Diolah Peneliti (2020)*

Hasil penyebaran kuesioner pada pembahasan dari masalah-masalah yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi adalah harga. Dari data pra survei diatas menunjukkan sebanyak 18 orang merasa tidak puas atas harga cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming.

Harga juga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan konsumen. Definisi harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh konsumen atau manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar untuk mendapatkan hak menggunakan suatu produk. Harga juga memainkan peranan yang penting dalam mengkomunikasikan kualitas dari jasa tersebut. Dengan kesediaan petunjuk-petunjuk yang bersifat nyata, konsumen

mengasosiasikan harga yang tinggi dengan tingkat kinerja suatu produk jasa yang tinggi pula.

Menurut Yusuf (2017) menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini pun telah dibuktikan oleh Sukmawati (2017) menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, menurut Wahyudi (2018) juga membuktikan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut penelitian Cristo, et al (2017) yang berjudul “The Influence of Price, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction, Case Study Markobar Cafe Manado” yang menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana harga di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi?
3. Berapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui harga di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi.

2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi.

3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebing Tinggi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Setiap pelaksanaan penelitian diharapkan bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari kegiatan penelitian ini, antara lain :

a. Kegunaan untuk pengembangan ilmu atau teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkaya keilmuan dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya yang berhubungan dengan harga dimana terdapat pengaruhnya dalam kepuasan konsumen.

b. Kegunaan praktis memberikan sumbangan pemikiran kepada manajemen perusahaan dalam hal pengelolaan manajemen pemasaran, khususnya dalam merumuskan harga agar sesuai dengan harapan konsumen dan tujuan bisnis. Sehingga dapat meningkatkan penjualan produk yang berakibat pada peningkatan kinerja perusahaan kelak.

c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Secara keseluruhan penelitian dilakukan selama enam bulan yaitu mulai dari bulan Desember 2020 hingga Mei 2021.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian dan hasil penelitian yang dilakukan. Berikut ini urutan penulisannya :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian secara singkat mengenai gambaran umum, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan teori-teori yang melandasi penelitian serta mendukung pemecahan masalah, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai responden, pengolahan dan analisis data yang telah melalui proses pengolahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian disertai dengan rekomendasi terhadap objek yang diteliti.