

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1.1.1 Profil Perusahaan PT Arsade Inti Gasindo



**Gambar 1.1 Logo PT Arsade Inti Gasindo**

*(Sumber: Aang, 2021).*

PT Arsade Inti Gasindo merupakan perusahaan berbentuk Perseroan Terbatas (PT) yang berstatus Non BUMN (Swasta). PT Arsade Inti Gasindo bergerak di bidang jasa pengisian dan pengangkutan Gas Elpiji dimana gas elpiji tersebut diambil dari Pertamina Depot Lampung Panjang yang untuk diangkut ke PT Arsade Inti Gasindo dengan menggunakan *LPG Transport Tank*.

PT Arsade Inti Gasindo mendirikan Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji, PT Arsade Inti Gasindo sendiri merupakan rekanan dari PT Pertamina yang dalam perngoprasiaannya harus sesuai dengan kebijakan PT Pertamina, selain itu juga PT. Arsade Inti Gasindo melakukann *report* secara berkala kepada perusahaan PT. Pertamina mengenai jumlah pengisian *bulk* elpiji setiap bulannya dan PT Arsade Inti Gasindo dalam melakukan pengisian *bulk* elpiji harus atas izin PT Pertamina terhadap jumlah *bulk* elpiji yang akan didistribusikan. (Sumber: Yonita, 2021).

### 1.1.2 Visi dan Misi PT Arsade Inti Gasindo

#### **Visi**

Menjadi mitra bisnis Pertamina yang handal dan professional dalam bidang Stasiun Pengisian dan Pengangkutan Bulk Elpiji (SPPBE).

#### **Misi**

1. Menjalankan usaha sebagai mitra bisnis PT. Pertamina sesuai ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Memberikan pelayanan yang optimal untuk mencapai kepuasan dan kepercayaan dari PT Pertamina dan konsumen (*Costomer Satisfaction*).
3. Berinovasi dan cepat beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan para karyawan.

### 1.1.3 Struktur Organisasi PT. Arsade Inti Gasindo



**Gambar 1.2 Struktur Perusahaan PT. Arsade Inti Gasindo**

*(Sumber: Olahan Penulis, 2021).*

### 1.1.4 Kebijakan Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan Lindungan Lingkungan Perusahaan PT. Arsade Inti Gasindo

PT Arsade Inti Gasindo merupakan perusahaan dibidang usaha pengisian dan pengangkutan Bulk LPG mempunyai komitmen dalam Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Lingkungan. Oleh karena nya perlindungan terhadap seluruh pekerja termasuk masyarakat sekitar mempunyai prioritas yang setara dan satu kesatuan dengan kegiatan-kegiatan lainnya. Berikut ini adalah komitmen PT Arsade Inti Gasindo dalam pengelolaan K3LL

1. Mengidentifikasi bahaya dan menilai resiko kegiatan bisnis perusahaab dan melakukan pemantauan terhadap aspek lingkungan dalam rangka mengendalikan dampak yang terjadi akibat kegiatan operasional perusahaan.
2. Memenuhi Peraturan Perundangan Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Lindungan Lingkungan yang berlaku serta persyaratan lainnya yang ditetapkan perusahaan.
3. Secara berkelanjutan melakukan peningkatan terhadap *system* Manajemen Keselamatan, Kesehatan dan Lindungan Lingkungan (K3LL).
4. Mencegah kecelakaan atau penyakit akibat kerja, dengan menyediakan tempat kerja yang aman dan sehat.
5. Mengkomunikasikan dan mensosialisasikan terhadap pemangku kepentingan dan menerapkan budaya K3LL diorganisasi serta pekerja.
6. Kegiatan ini secara periodic ditinjau untuk memastikan kebijakan ini masih relevan terhadap skala dan resiko organisasi
7. Menjaga kebersihan lokasi pekerja untuk menciptakan lingkungan yang baik bagi kesehatan dan keselamatan kerja bagi seluruh personil yang terlibat dalam pekerjaan.
8. Menumbuhkan budaya K3LL sebagai budaya kerja secara konsisten.

*(Sumber: Yonita, 2021).*

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Pandemi covid-19 dimana terjadi di semua negara di dunia menyebabkan pemerintah membuat kebijakan baru untuk menangani pemasalahan memutus rantai penyebaran covid-19 dengan berbagai aturan, seperti adanya aturan tentang pembatasan sosial yang diterapkan di Lampung, berdasarkan berita online oleh situs Lubabah (2021) Surat Edaran Gubernur Lampung nomor 1 tahun 2021 mengenai pemberlakuan PPKM mikro serta mengoptimalkan posko penanganan COVID-19 di tingkat desa serta kelurahan terlampir berbagai poin mengendalikan tingkat desa hingga tingkat kabupaten/kota dan sektor essensial yang diperbolehkan beroperasi dimasa pandemi.

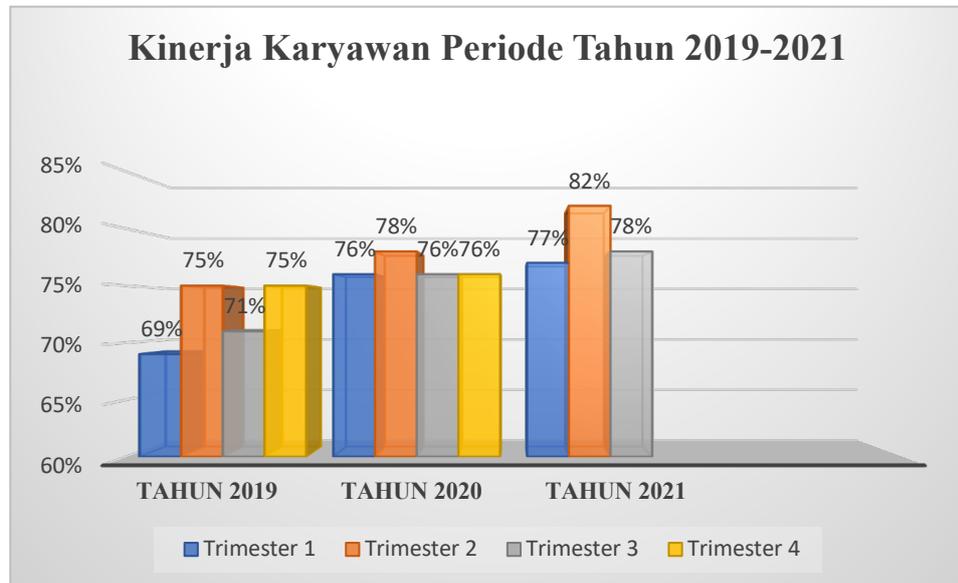
PT. Arsade Inti Gasindo termasuk sektor esensial yang diperbolehkan melakukan aktivitas perkantoran oleh pemerintah dengan tetap mengikuti SOP

yang telah ditetapkan, berdasarkan Instruksi Wali Kota Bandar Lampung Nomor 3 Tahun 2021 mengenai Perpanjangan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro Serta Mengoptimalkan Posko Penanganan COVID-19. Kondisi pandemi covid-19 dimana terjadi di semua negara di dunia dan dengan munculnya regulasi baru tentang kebijakan dan pola kebiasaan yang berubah, seperti yang terjadi pada perusahaan PT. Arsade Inti Gasindo yang termasuk dalam sektor energi dan termasuk kedalam sektor esensial yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengharuskan karyawan tetap bekerja meskipun dimasa pandemi covid-19.

Kinerja adalah aktivitas nyata dimana ditunjukkan oleh setiap karyawan, selaku prestasi kerja yang dijalankan oleh pegawai, berdasarkan dengan tugas, tanggung jawab dan perannya di dalam perusahaan (Arthabawan, 2017). PT. Arsade Inti Gasindo sendiri telah dipercaya oleh PT. Pertamina sebagai rekanannya dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sebagai tempat isi ulang *bulk* elpiji diwilayah Lampung. Pada wawancara yang dilakukan dengan kepala operasional PT. Arsade Inti Gasindo pada 20 September tahun 2021 mengatakan bahwa “PT. Arsade Inti Gasindo dalam tahun 2020 dan 2021 mendapatkan kepercayaan oleh PT. Pertamina sebagai perusahaan yang masuk dalam kategori baik, yang dibuktikan dengan adanya sertifikat dengan kategori “Pertamina *Gas Way*” yang diberikan oleh PT. Pertamina”. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, perusahaan selalu mengutamakan asas kekeluargaan dan memprioritaskan *customer excellent*, dimana penilaian kinerja dilaksanakan setiap 3 bulan sekali dalam satu tahun.

Arthabawan (2017) menyatakan bahwa penilaian kinerja sangatlah penting untuk pekerja maupun perusahaan, sebab dengan hasil penilaian pekerja mampu dijadikan dasar bagi pimpinan dan perusahaan untuk mengambil keputusan yang berkenaan dengan peningkatan prestasi karyawan, penempatan karyawan sesuai dengan keahliannya atau kemampuannya, dan dengan karyawan mengetahui kinerjanya dapat memberi peluang terhadap pekerja sehingga dapat mengambil tindakan memperbaiki agar dapat meningkatkan kinerjanya kepada perusahaan.

Pada indikator kinerja menurut Edison *et al.* (2018:193) terdiri dari dimensi target, kualitas, waktu penyelesaian, taat asas. Penulis akan menampilkan data kinerja karyawan dalam kurun waktu 3 tahun, yaitu periode tahun 2019-2021.



**Gambar 1.3 Grafik Kinerja Karyawan Periode Tahun 2019-2021**

(Sumber: Data Internal Perusahaan, 2022).

Pada dimensi target karyawan yang ada di perusahaan dan berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 8 Januari 2022 dengan kepala operasional dan staff *administration* LO PT. Arsade Inti Gasindo, beliau mengatakan bahwa setiap karyawan memiliki capaian kinerja yang harus dipenuhi, dimana capaian kinerja yang harus dipenuhi oleh masing-masing karyawan yaitu minimal sebesar 80% perbulan. Namun pada kenyataannya, bahwa capaian kinerja tersebut jarang sekali terpenuhi.

Pada indikator kinerja lainnya, yaitu indikator waktu, berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 24 desember dengan kepala operasional dan staff *administration*, karyawan terkadang masih tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa meskipun perusahaan mendapatkan penilaian dalam kategori baik dari PT. Pertamina, tetapi masih banyaknya indikator dari kinerja yang tidak tercapai dan tidak berjalan dengan baik.

Sementara itu, terdapat hubungan antara kinerja pegawai terhadap budaya organisasi serta loyalitas. Hasil dari penelitian tersebut mengungkapkan dimana budaya organisasi serta loyalitas sangat mempengaruhi secara signifikan terhadap pekerja, serta hanya budaya organisasi yang memengaruhi secara parsial positif signifikan dengan kinerja pekerja, sementara loyalitas memiliki dampak parsial positif yang pasti tidak signifikan dengan kinerja pekerja Lumingkewas *et al.* (2019).

Pandemi covid-19 banyak membuat perubahan yang terjadi di perusahaan, seperti aturan dalam bekerja, pola perilaku baru yang berubah. Menurut West dan Tunner (2008) ada beberapa unsur yang menjadi simbol budaya organisasi yaitu gambar fisik (seni/logo, struktur, pakaian, item material), gambar sosial (upacara, kecenderungan, serta hadiah/hukuman), gambar verbal (lelucon, bahasa/nama, klarifikasi, sejarah, metafora).

Pada wawancara dimana dilakukan dengan staff HRD pada 6 September tahun 2021, beliau mengatakan bahwa perusahaan PT. Arsade Inti Gasindo menerapkan budaya perusahaan yang menjunjung tinggi asas kekeluargaan dan memprioritaskan *customer excellent*. Nilai kekeluargaan dapat dibuktikan dengan adanya kegiatan makan bersama yang dilakukan di hari sabtu dan kegiatan *gathering*. Namun selain nilai kekeluargaan yang di junjung tinggi oleh perusahaan, terdapat fenomena lain yang terjadi, dimana PT. Arsade Inti Gasindo tidak menerapkan sosialisasi nilai- nilai budaya perusahaan kepada karyawannya secara berkala.

Pada wawancara yang dilakukan dengan *staff HRD* pada 6 September tahun 2021 dan berdasarkan wawancara dengan 15 karyawan yang ada di perusahaan, bahwa masih banyaknya karyawan yang tidak paham tentang budaya organisasi yang berada di perusahaan, yang mana hal tersebut dibuktikan dari wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa karyawan bahwa mereka tidak paham sejarah perusahaan dan tidak mengetahui makna logo perusahaan, selain itu juga terdapat unsur dari budaya organisasi yang tidak diterapkan di perusahaan, seperti:

1. Seragam perusahaan yang saat ini sudah mulai ditinggalkan, dimana seragam merupakan identitas dari perusahaan.
2. Kurangnya pemahaman karyawan tentang makna dari logo perusahaan.
3. Tidak adanya jargon ataupun *tagline* perusahaan.
4. Tidak adanya sosialisasi nilai-nilai budaya perusahaan kepada karyawan secara berkala.

Pada fenomena tersebut menyebabkan karyawan hanya mengetahui budaya organisasi secara *universal* tanpa mengetahui budaya dan nilai-nilai perusahaan secara spesifik, diantaranya karyawan hanya mengetahui *jobdesk* dan tanggung jawab pekerjaannya saja, tanpa mengetahui kebiasaan dan mengetahui secara mendalam nilai-nilai sejarah yang ada di dalam perusahaan PT. Arsade Inti Gasindo. Budaya organisasi, mampu berpengaruh terhadap anggota organisasi guna memperoleh tujuan dari organisasi (Aryana dan Winoto, 2017).

Pada fenomena di atas, meskipun perusahaan menjunjung tinggi nilai kekeluargaan dan memprioritaskan *customer excellent*, tetapi terdapat masalah lain yang berhubungan dengan budaya organisasi, yaitu masih minimnya pengetahuan karyawan tentang nilai budaya perusahaan dan ada beberapa unsur dari budaya organisasi yang tidak diterapkan serta terjadinya perubahan pola perilaku baru dimasa pandemic covid-19.

Pada fenomena adanya unsur dari budaya organisasi berubah dan adanya unsur budaya yang tidak di terapkan di perusahaan, dan juga terdapat indikator budaya organisasi yang masih belum maksimal diterapkan di perusahaan, seperti indikator inovasi dan orientasi hasil yang masih belum maksimal, selain itu juga terdapat permasalahan lain yaitu loyalitas karyawan, loyalitas itu sendiri memiliki pengertian yaitu rencana karyawan untuk bertahan dengan organisasi tempat mereka bekerja saat ini, dengan kurun waktu lebih dari dua tahun dan karyawan tersebut bersedia untuk melindungi karyawan lain (Kaswan, 2018:201).

Loyalitas sering kali di definisikan dimana individu dikatakan loyal ataupun mempunyai loyalitas yang tinggi apabila dapat mengikuti apa aja yang di perintahkan (Hayati dan Wilistiningsih, 2019). Perusahaan ataupun pengusaha mendefinisikan loyalitas ialah keteguhan pekerja terhadap organisasi. Pada

perkembangannya, arti penting dari kata loyalitas sering digunakan oleh organisasi untuk mengeksploitasi pekerja sebanyak yang diharapkan tanpa berfokus pada pekerja mereka. (Hayati dan Wilistiningsih, 2019).

Salah satu indikator loyalitas karyawan menurut Pambudi (dalam Soegandhi *et al.* 2013) adalah pengenalan karyawan tentang seluk beluk perusahaan, berlandaskan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 6 September tahun 2021, bersama *staff* HRD PT. Arsade Inti Gasindo, bahwa karyawan tidak mengetahui tentang makna dari logo yang ada di perusahaan, dan juga kurangnya pemahaman mengenai profil yang berkaitan dengan manajemen yang ada di perusahaan.

Pada salah satu indikator loyalitas menurut Susanto dan Perdana (2016) terdapat 4 indikator loyalitas karyawan yaitu kepatuhan (karyawan menaati aturan dimana ada dalam perusahaan), tanggung jawab (kemampuan pekerja menyelesaikan tugas dengan benar), dedikasi (kontribusi yang diberikan oleh karyawan berupa waktu, tenaga dan gagasan untuk perusahaan), dan integritas (kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang benar dan sesuai). Pada indikator dedikasi, penulis mencoba mengkaitkan dengan keadaan di perusahaan, bahwa berdasarkan observasi, data dan wawancara, bahwa karyawan PT. Arsade Inti Gasindo memiliki dedikasi waktu yang tinggi, dengan bekerja di perusahaan dalam waktu yang lama hingga puluhan tahun hal tersebut didukung oleh data diagram lama kerja karyawan yang ada di perusahaan.

Indikator loyalitas lainnya menurut Aldrianto (2016) mengatakan bahwa salah satu indikator loyalitas dapat dilihat dari pengabdian bawahan, dimana karyawan selaku bawahan dalam bekerja mengabdikan dirinya kepada perusahaan. berdasarkan data yang didapatkan penulis, bahwa pada indikator pengabdian bawahan yang ada di perusahaan, dimana banyaknya karyawan (bawahan) bekerja dengan mengabdikan waktu yang lama.

Sari dan Widiastuti (2008) adanya loyalitas kerja juga dipengaruhi oleh faktor karakteristik pribadi yang meliputi usia, lama bekerja, jenis kelamin, tingkatan pendidikan, prestasi, ras serta keperibadian.

Pada karakteristik lama bekerja menurut Sari dan Widiastuti (2008) dimana PT. Arsade Inti Gasindo memiliki karyawan yang memiliki lama kerja yang cukup lama, berikut ini penulis menampilkan grafik lama kerja karyawan PT. Arsade Inti Gasindo.



**Gambar 1.4 Diagram Lama Kerja Karyawan PT. Arsade Inti Gasindo**

(Sumber: Olahan Penulis, 2021).

Pada wawancara yang dilakukan dengan kepala operasional PT. Arsade Inti Gasindo pada 20 September tahun 2021, sebanyak 46% karyawan memiliki lama kerja dengan rentang waktu >10-15 tahun pada perusahaan, meskipun mereka sudah cukup lama bekerja, mereka masih belum mengenal dengan baik perusahaan, namun di sisi lain meskipun karyawan loyal kepada perusahaan, tetapi karyawan kurang begitu mengerti tentang seluk beluk dari perusahaan, yang berarti pada indikator yang dikemukakan oleh Pambudi (dalam Soegandhi, 2013) bahwa pada salah satu indikator loyalitas, terdapat indikator yang berbanding terbalik dengan keadaan di lapangan, yaitu karyawan tidak mempunyai awasan yang cukup baik mengenai asal usul perusahaan serta karyawan tidak mengetahui secara mendalam tentang perusahaannya, walaupun mereka sudah bekerja cukup lama kepada perusahaan.

Penelitian serupa pula pernah dilaksanakan oleh peneliti terdahulu, yaitu pada penelitian Hairul *et al.* (2020), terdapat pengaruh budaya organisasi serta loyalitas pada kinerja pegawai PT. PLN. Penelitian tentang pengaruh budaya organisasi serta loyalitas dengan kinerja pegawai sudah pernah dilaksanakan peneliti sebelumnya, seperti hubungan antara budaya perusahaan serta loyalitas

pegawai dengan kinerja pegawai, dimana mampu dinyatakan oleh penelitian (Aryana dan Winoto, 2017) bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan dengan kinerja pegawai di Universitas XYZ serta loyalitas karyawan tidak mempengaruhi signifikan dengan kinerja pegawai Universitas XYZ. Pada penelitian Asriadi *et al.* (2018) menyatakan dimana budaya organisasi mempengaruhi positif serta signifikan dengan loyalitas pegawai, budaya organisasi mempengaruhi positif serta signifikan dengan kinerja pegawai, loyalitas pegawai mempengaruhi positif serta signifikan dengan kinerja pegawai serta budaya organisasi mempunyai pengaruh langsung dengan kinerja pegawai tetapi kebalikannya tidak mempengaruhi langsung dengan loyalitas pegawai PT Industri Kapal Indonesia (Persero) Makasar.

Pandemi covid-19 dimana terjadi pada seluruh dunia yang mengakibatkan terganggunya seluruh sistem yang ada, dimana menyebabkan terjadinya masalah baik pada perusahaan, organisasi dan karyawan, serta adanya perubahan budaya organisasi dimasa pandemic covid-19 dan kurangnya pemahaman karyawan mengenai seluk perusahaana, adanya beberapa unsur dari budaya organisasi di perusahaan yang sudah mulai dihilangkan/ditinggalkan dan terdapat indikator budaya organisasi yang belum maksimal diterapkan di perusahaan, selain itu juga terdapat fenomena, bahwa meskipun karyawan PT. Arsade Inti Gasindo memiliki karyawan yang bekerja dengan waktu yang lama, tetapi terdapat persoalan lain yaitu, karyawan yang tidak mengenal seluk beluk perusahaan tempat mereka bekerja, yang ditandai dengan karyawan kurang mengetahui manajemen/profil dari perusahaannya dan dengan adanya fenomena yang terjadi di perusahaan yaitu meskipun perusahaan mendapatkan penilaian dalam kategori baik dari PT. Pertamina, tetapi masih banyaknya indikator dari kinerja yang tidak tercapai dan tidak berjalan dengan baik, seperti pada indikator target yang tidak tercapai dan indikator waktu yang terkadang masih mengalami keterlambatan, serta kinerja karyawan yang mengalami penurunan.

Pada fenomena yang telah dipaparkan di atas dan dengan adanya kondisi di lapangan, maka penulis mengangkat judul penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.**

**Arsade Inti Gasindo”**. Untuk mengetahui apakah adanya pengaruh budaya organisasi serta loyalitas dengan kinerja pegawai PT. Arsade Inti Gasindo serta diharapkan hasil dari penelitian nantinya mampu memberi suatu rekomendasi serta masukan terhadap perusahaan untuk dapat memperbaiki sistem yang ada di dalam perusahaan, untuk membuat perusahaan lebih baik lagi dari sebelumnya.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berlandaskan permasalahan yang ada pada latar belakang permasalahan dimana telah dipaparkan sebelumnya dan telah diuraikan mengenai teori serta penelitian terdahulu tentang budaya organisasi, loyalitas serta kinerja pegawai yang didukung juga dengan data dan kondisi nyata yang sedang terjadi saat ini, mampu menyadarkan dimana pentingnya pengaruh budaya organisasi serta loyalitas dengan kinerja pegawai didalam suatu perusahaan atau organisasi terutama pada PT. Arsade Inti Gasindo selaku suatu perusahaan dimana bergerak pada bidang pelayanan *service/jasa* yang berada di Lampung. Berdasarkan hal tersebut muncul pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan perusahaan untuk perlu dilakukan pengkajian terhadap permasalahan yang ada:

1. Bagaimana budaya organisasi pada PT. Arsade Inti Gasindo?
2. Bagaimana loyalitas karyawan pada PT. Arsade Inti Gasindo?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Arsade Inti Gasindo?
4. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi serta loyalitas terhadap kinerja karyawan di PT. Arsade Inti Gasindo secara parsial serta simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berlandaskan permasalahan yang ada dan berdasarkan permasalahan yang akan dikaji dengan maksud guna mengetahui hubungan penerapan budaya organisasi serta loyalitas pegawai dengan kinerja pegawai di PT. Arsade Inti Gasindo dengan tujuan untuk dapat mengetahui hubungan dari variable yang akan diteliti dan untuk upaya meningkatkan daya saing perusahaan untuk kedepannya. Tujuan penelitian tersebut akan dicapai dengan:

1. Mengetahui dan menganalisis budaya organisasi yang ada pada PT. Arsade Inti Gasindo.
2. Mengetahui dan menganalisis loyalitas karyawan yang ada pada PT. Arsade Inti Gasindo.
3. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan PT. Arsade Inti Gasindo.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh budaya organisasi dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Arsade Inti Gasindo secara parsial dan simultan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan yang akan dicapai pada penelitian berikut, dimana manfaat yang diharapkan untuk berbagai aspek yang ada ialah :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian berikut diharapkan dapat memberi manfaat terhadap semua aspek baik perusahaan, karyawan, struktur organisasi dan berbagai kalangan maupun lapisan yang ada, serta dengan terdapatnya hasil dari penelitian berikut diharapkan mampu memberi motivasi atau acuan serta masukan untuk perusahaan menjadi lebih baik lagi

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian berikut diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap masyarakat secara lebih luas lagi mengenai budaya organisasi, loyalitas dan kinerja karyawan sehingga masyarakat juga dapat memantau serta dapat berkontribusi lebih baik lagi dalam hal-hal yang dapat membangun suatu organisasi atau perusahaan sehingga menjadi lebih baik lagi.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

#### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memaparkan secara menyeluruh, ringkasan serta jelas dimana yang menjadi penghambat secara tepat isi penelitian diantaranya: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

**b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori mulai dari umum sampai ke khusus, ditambah dengan penelitian dahulu serta berikutnya melalui kerangka pemikiran penelitian hingga berakhir dengan hipotesis apabila dibutuhkan.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini memaparkan pendekatan metode, serta Teknik yang digunakan dalam pengumpulan serta menganalisis penemuan dimana mampu menjawab permasalahan dalam penelitian. Bab berikut diantaranya menjelaskan: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Populasi dan Sampel (untuk kuantitatif) / Situasi Sosial (untuk kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas serta Reliabilitas, hingga Teknik Analisis Data.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini terdapat pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian serta akan dijelaskan mengenai pembahasan hasil penelitian yang dilaksanakan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini terdapat pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian serta akan dijelaskan mengenai pembahasan hasil penelitian yang dilaksanakan.

**Halaman ini sengaja dikosongkan**