

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Hotel merupakan tempat yang dapat digunakan untuk menginap dan berekreasi para keluarga ataupun pasangan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan (A. S. Putri, 2019).

Menurut Keputusan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Tentang Penggolongan Kelas Hotel (2002), hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial.

Usaha hotel adalah usaha yang menyediakan akomodasi berupa fasilitas kamar di dalam suatu bangunan, yang dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (A. S. Putri, 2019).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Tentang Penggolongan Kelas Hotel Pasal 3 Ayat (1) dan Ayat (2) (2002);

- (1) golongan kelas hotel terdiri atas: golongan kelas bintang; dan golongan kelas hotel melati.
- (2) Golongan kelas hotel bintang sebagai dimaksud dalam ayat (1) dibagi atas 5 (lima) penjenjangan kelas hotel yaitu bintang 1 (satu) sampai dengan bintang 5 (lima).

Pada penelitian ini, objek penelitian berfokus kepada hotel bintang 4 dan 5. Dikarenakan hotel bintang 4 dan 5 telah menyediakan fasilitas yang sangat lengkap untuk para wisatawan yang ingin menginap di hotel.

1.1.1. Hotel Bintang 4

Hotel bintang empat menempatkan bangunannya secara strategis yang tidak jauh dari tempat wisata, pusat perbelanjaan, dan tempat makan (Agatha, 2022). Hotel bintang empat juga memiliki pelayanan yang lebih profesional dengan klasifikasi sebagai berikut (Agatha, 2022) :

- Memiliki kamar tipe standar berjumlah 50 kamar;
- Memiliki minimal tiga kamar tipe *suite*;
- Luas kamar tipe standar 24 meter persegi dan luas kamar tipe *suite* 48 meter persegi;
- Fasilitas kamar berupa kamar mandi dalam dengan fasilitas air hangat dan dingin
- Tersedia fasilitas kamar lain berupa toilet, AC, TV, kulkas kecil, Wi-Fi, laundry, dll;
- Terdapat lobby dengan luas minimum 100 meter persegi;
- Terdapat bar;
- Terdapat sarana olahraga dan rekreasi.

1.1.2. Hotel Bintang 5

Hotel dengan bintang lima merupakan hotel termewah dengan berbagai fasilitas paling lengkap serta layanan berbagai bahasa yang tersedia bagi tamu yang ingin menginap (Agatha, 2022). Hotel bintang lima memiliki klasifikasi sebagai berikut (Agatha, 2022):

- Memiliki jumlah kamar minimal 100 kamar dengan tipe standar;
- Memiliki jumlah kamar minimal 4 kamar dengan tipe *suite*;
- Fasilitas kamar kualitas nomor 1, seperti tempat tidur, kamar mandi, toilet, AC, TV, kulkas, hingga *jacuzzi*;
- Terdapat restoran serta pelayanan antar ke kamar 24 jam;
- Luas kamar tipe standar minimum 26 meter persegi, dan tipe *suite* minimum 52 meter persegi;

- Terdapat fasilitas olahraga, kolam renang, tempat bermain anak, valet parking, hingga *concierge*

1.1.3. Penggolongan Hotel

Untuk menyandang status bintang sebuah hotel, hotel di Indonesia harus melalui tahapan penilaian yang dilakukan oleh Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI). Penilaian ini dilakukan guna mengetahui kelayakan sebuah hotel dapat menerima *badge* hotel berbintang. Dengan kriteria penelanaan sebagai berikut Keputusan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Tentang Penggolongan Kelas Hotel, (2002) ;

- Sebagai penilaian atas fungsi setiap unsur, maka setiap sub unsur diberi nilai fungsi berdasarkan atas 11 jenis rangkuman fungsi sebagai berikut :
 - 1) Kenyamanan (*Comfort*)
 - 2) Kebersihan/penjagaan kesehatan (*Sanity Hygiene*)
 - 3) Keselamatan (*safety*)
 - 4) Jaminan keamanan (*Security*)
 - 5) Keramahan lingkungan (*Environment*)
 - 6) Nilai Tambah (*Investation*)
 - 7) Sikap Layanan (*Attitude*)
 - 8) Keterampilan (*Skill*)
 - 9) Teratur, Tertib (*Orderly*)
 - 10) Ketepatan (*Accuracy*)
 - 11) Kecepatan (*Time*)
 - 12) Pengelolaan SDM (*Human Resource*)
 - 13) Hubungan Kemanusiaan (*Human Touch*)
 - 14) Fungsi Alat (*Tools*)
 - 15) Prosedur (*Procedure*)
 - 16) Estetika (*Aesthetics*)
 - 17) Pemeliharaan (*Maintenance*)

- Setiap unsur minimal mendapatkan nilai fungsi 1 dan maksimal mendapatkan nilai fungsi 10, sehingga nilai fungsi mempunyai rentang 1 – 10.
- Penetapan hasil penilaian dasar bila hasil pemeriksaan menunjukkan telah dipenuhinya persyaratan yang ditentukan.
- Penetapan hasil penilaian teknis operasional hotel diperoleh pada saat penilaian di lapangan dibandingkan dengan persyaratannya nilai minimum untuk setiap golongan kelas hotel sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

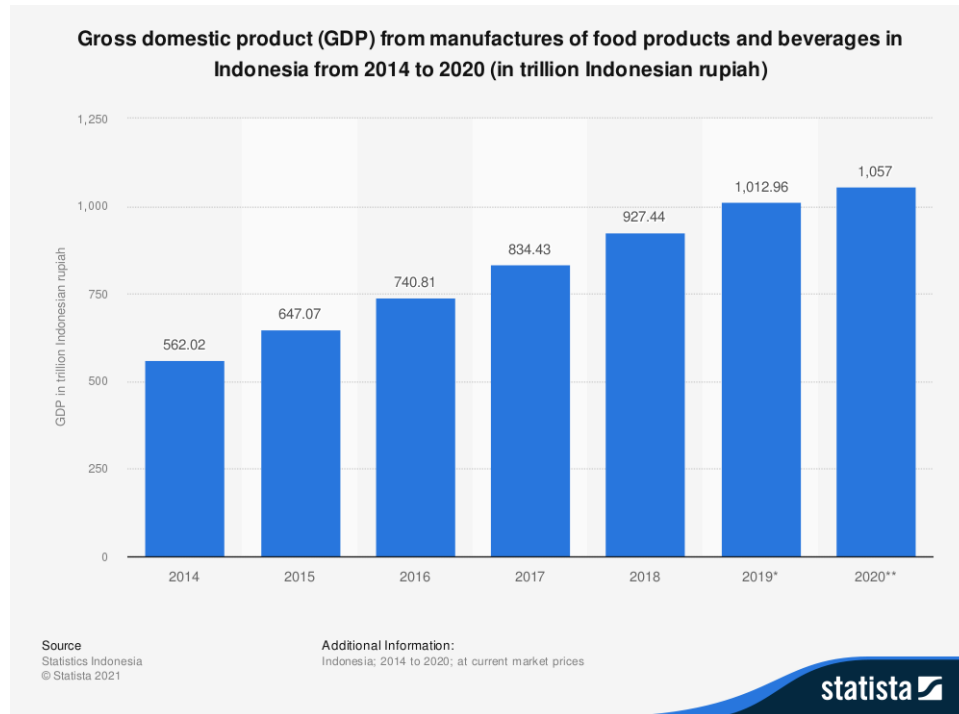
Tabel 1.1 Penetapan Golongan Kelas Hotel

NO	Golongan Kelas Hotel	Skala Nilai Bintang	Nilai		
			Mutlak	Tambahan	Minimal
1	Bintang 5	148 – 175	74	74	148
2	Bintang 4	120 – 147	61	59	120
3	Bintang 3	92 – 119	48	44	92
4	Bintang 2	64 – 91	35	31	64
5	Bintang 1	36 – 63	22	14	36
6	Melati	< 35			

Sumber : *Keputusan Menteri Kebudayaan Dan Pariwisata Tentang Penggolongan Kelas Hotel (2002)*

1.2. Latar belakang

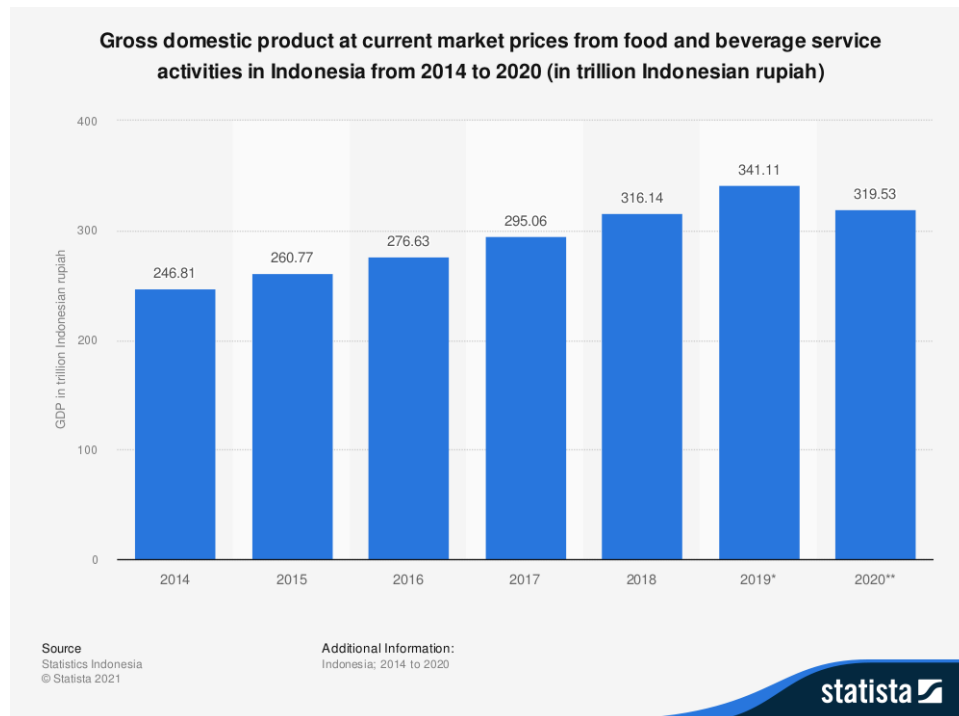
Setiap manusia membutuhkan makan dan minum untuk mendapatkan energi dan tetap melangsungkan hidupnya di dunia. Kebutuhan inilah yang membuat bisnis makanan dan minuman menjadi berkembang. Menurut Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (2019), Industri makanan dan minuman adalah salah satu sektor manufaktur yang menjadi andalan dalam memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional.



Gambar 1.1 Grafik PDB Dari Manufaktur Produk Makanan dan Minuman di Indonesia

Sumber : *Statista (2022a)*

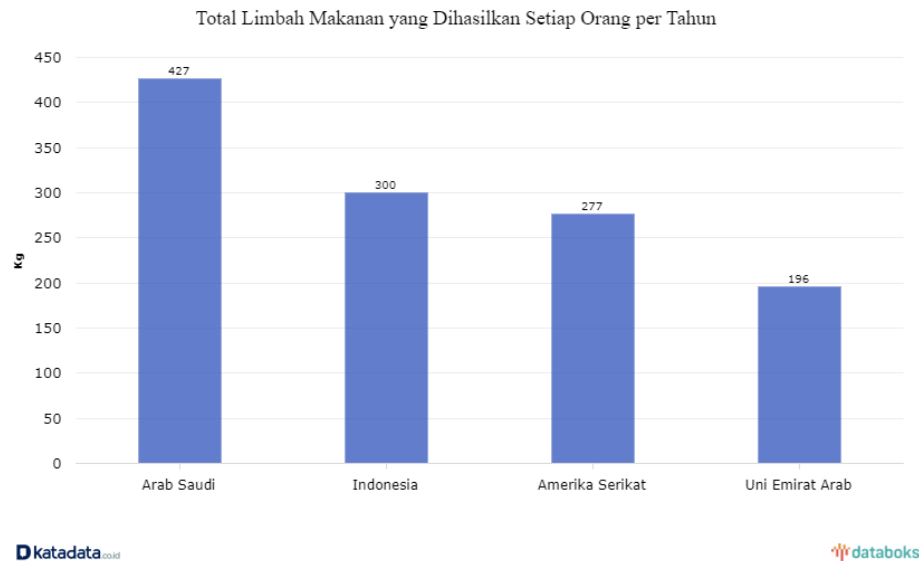
Berdasarkan grafik Produk Domestik Bruto (PDB) Dari Manufaktur Produk Makanan dan Minuman di Indonesia yang diambil dari [statista.com](https://www.statista.com) mengalami peningkatan terus menerus dari tahun 2014 hingga 2020. PDB yang diperoleh pada tahun 2020 sebesar Rp 1.057 triliun, naik sebesar 4,34% dari tahun 2019 yang nilai PDB nya sebesar Rp 1.012,96 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa konsumsi akan produk makanan dan minuman di Indonesia terus mengalami pertumbuhan.



Gambar 1.2 Grafik PDB Aktivitas Layanan Makanan dan Minuman di Indonesia
Sumber : *Statista* (2022)

Berdasarkan grafik PDB Aktivitas Layanan Makanan dan Minuman di Indonesia yang diambil dari [statista.com](https://www.statista.com), aktivitas layanan makanan dan minuman dari tahun 2014 hingga 2019 mengalami kenaikan, tercatat bahwa PDB untuk kegiatan layanan makanan dan minuman pada tahun 2019 sebesar Rp 341,11 triliun, naik sebesar 7,89% dari tahun 2018 yang PDB nya sebesar Rp 316,14 triliun. Namun mengalami penurunan pada tahun 2020 yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19, dimana Pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang membuat banyak sekali tempat makan dan minum lainnya mengalami penurunan omzet dikarenakan sangat sedikit pelanggan yang datang ke tempat makan dan minum, walaupun tempat makan dan minum memiliki pilihan untuk *take-away*, hal tersebut tidak membuat omzet tempat makan dan minum pada tahun 2020 berada di atas angka Rp 341,11

triliun seperti pada tahun 2019. Dari gambar 1.2. menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin banyak membeli makanan di restoran atau tempat makan lainnya.



Gambar 1.3 Grafik total limbah makanan yang dihasilkan setiap orang per tahun

Sumber : *databoks.katadata.co.id* (2020)

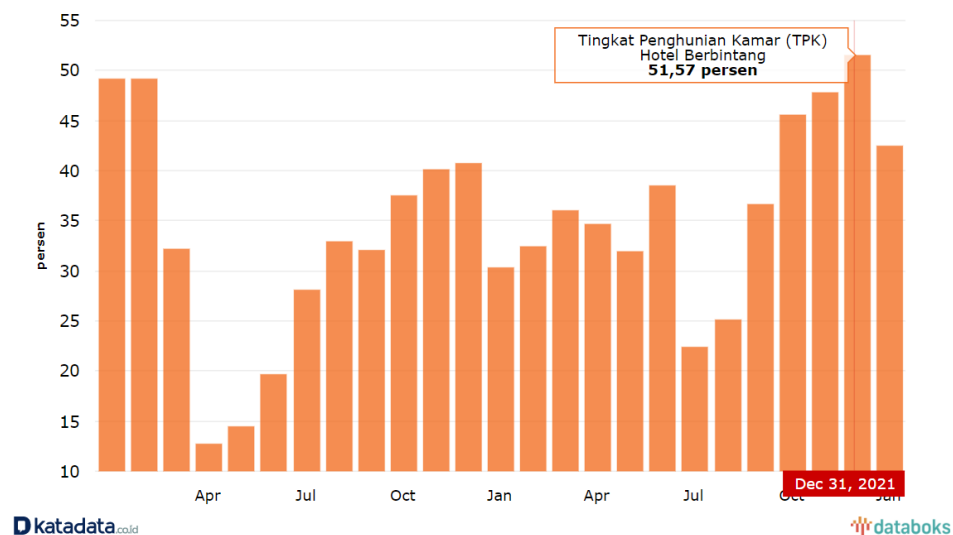
Menurut laporan dari *The Economist Intelligence*, Indonesia merupakan negara penghasil sampah makanan (*food loss and waste*) terbesar di dunia, selain Arab Saudi dan Amerika Serikat (W. A. Putri, 2022). Indonesia termasuk kedalam negara peringkat kedua penghasil limbah makanan terbanyak di dunia, sebanyak 300 kg limbah per orangnya, berada di bawah Arab Saudi dengan 427 kg per orang per tahun (*databoks.katadata.co.id*, 2020).

Pada masa pandemi Covid-19, pemerintah melarang sejumlah tempat wisata di daerah yang berpotensi menyebarkan virus lebih cepat atau biasa yang dikatakan zona merah (Taher, 2021). Dengan larangan seperti ini membuat masyarakat memiliki ide atau kebiasaan baru dalam melakukan aktivitas liburannya, yaitu berlibur ke hotel atau disebut sebagai *staycation*. *staycation* merupakan istilah yang merujuk pada konsep liburan dekat rumah. Konsep liburan ini juga memiliki makna liburan dengan menetap di suatu tempat, biasanya di hotel, villa, apartemen, ataupun akomodasi lainnya (Wonderful Indonesia, 2021). Masyarakat tidak perlu menempuh jarak yang terlalu

jauh sehingga dapat menekan risiko terpapar virus Covid-19, dan masyarakat Indonesia tidak perlu membayar biaya pesawat atau biaya tambahan lain seperti rapid test atau tes PCR, cukup dengan menyediakan anggaran untuk biaya sewa hotel, apartemen, ataupun villa, Masyarakat sudah bisa menikmati liburan yang menyenangkan (Wonderful Indonesia, 2021).

Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Indonesia (Jan 2020-Jan 2022)

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS), 1 Maret 2022



Gambar 1.4 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Indonesia (Januari 2020 - Januari 2022) Pada Bulan Desember 2021

Sumber : *databoks.katadata.co.id* (2022)

Berdasarkan grafik yang diambil dari *databoks.katadata.co.id* (2022) Hingga akhir tahun 2021, tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di Indonesia mencapai 51,57 persen, meningkat signifikan dari bulan juli yang hanya sebesar 27,38 persen. Berbeda dengan tahun 2020, pada desember 2020 tingkat penghuni kamar hanya mencapai 40,79 persen, lebih rendah 10,78 persen dari desember 2021.

Dengan meningkat nya TPK pada akhir tahun 2021, menandakan bahwa tren *staycation* masih terus diminati walaupun pandemi masih melanda Indonesia. Di lansir dari laman Kompas.tv, para wisatawan kembali memilih kemewahan untuk merawat diri mereka selama liburan tahun baru 2021/2022. Menurut data Agoda, para

wisatawan Indonesia tetap memilih memesan akomodasi bintang 4-5 untuk merayakan datangnya tahun 2022 (Lestari, 2021). Terdapat sepuluh destinasi wisata yang paling banyak dipesan para wisatawan untuk menghabiskan malam tahun baru 2021 menurut Agoda adalah: Jakarta, Bali, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Semarang, Bogor, Malang, Batam (Lestari, 2021).

Jika dilihat dari mesin pencari Google, tempat terbaik yang dijadikan untuk *staycation* pada sepuluh destinasi wisata yang paling banyak di kunjungi oleh wisatawan saat menghabiskan malam tahun baru 2021/2022 adalah hotel dengan bintang 4 dan 5. Jakarta terdapat rekomendasi hotel Pullman Jakarta Cenral Park (bintang 5), Fraser Residences Sudirman (bintang 5), DoubleTree by Hilton Hotel Jakarta (bintang 5), Swissôtel Jakarta PIK Avenue (bintang 5), The Dharmawangsa Jakarta (bintang 5), Mercure Jakarta Batavia (bintang 4), Shangri-La Jakarta (bintang 5) (My Best, 2022). Di Bali terdapat rekomendasi hotel Amandari (bintang 5), Four Seasons Resort Bali At Sayan (bintang 5), Padma Resort Ubud (bintang 5), The Ritz-Carlton Bali (bintang 5), Mulia Resort - Nusa Dua Bali (bintang 5) (Fitranansya, 2021). Di Bandung terdapat rekomendasi hotel GH Universal Hotel (bintang 5), Sheraton Bandung Hotel & Towers (bintang 5), Grand Tjokro Premiere Bandung (bintang 4), Padma Hotel Bandung (bintang 5) (Andaru, 2020).

Wisatawan memilih hotel bintang 4 dan 5 sebagai pilihan akomodasi untuk *staycation* dikarenakan fasilitas dan manfaat yang ditawarkan kepada wisatawan sangat beragam, dari kamar yang luas dan indah, perabotan kamar yang premium dan mewah, kolam renang dengan kolam air panas, pusat kebugaran, parkir *valet*, pelayanan kamar 24 jam, layanan spa, sajian makanan mewah yang lezat dan terbaik (Rifka, 2021).

Dengan meningkatnya angka PDB negara Indonesia dalam hal layanan Makanan dan Minuman serta tren *staycation* yang *booming* pada tahun 2021, tentu meningkatkan operasional industri makanan dan minuman untuk memproduksi makanan dan minuman. Hal ini juga berdampak kepada limbah makanan yang meningkat.

Studi yang dilakukan pada salah satu kota wisata di Indonesia oleh peneliti Bandung Kota Cerdas Pangan Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil yang melakukan survei terhadap 61 pelaku industri untuk menganalisis pelaku usaha apa yang paling banyak berkontribusi dalam menghasilkan limbah makanan mengungkapkan bahwa sebanyak 67% kafe dan restoran telah ikut serta dalam menghasilkan limbah makanan, kemudian hotel sebesar 15%, dan sisanya tersebar di sektor pabrik makanan, *catering*, dan *bakery*. komponen yang paling banyak dibuang itu adalah sampah organik sebanyak 73%, frekuensi membuang makanan itu sebesar 89% terjadi setiap hari dan alasan membuang makanan itu 89% mengatakan rusak dan basi; 11% lainnya mengatakan karena kelebihan produksi (Veratika, 2021).

Survei juga melihat perlakuan terhadap makanan sisa layak makan. Menariknya, sebesar 35% responden mengatakan makanan sisa tersebut dibagikan secara gratis, sementara 28% menjawab dibuang, 26% disimpan di kulkas: dan 5% menjadi pakan ternak atau dikompos. Sisanya dijadikan makanan diskon. Para peneliti pun menanyakan apakah para pelaku industri makanan dan minuman tersebut sudah memiliki program pengolahan makanan sisa. Hanya 26% yang sudah memiliki program tersebut, sisanya belum sama sekali memiliki program tersebut. Kemudian pihaknya juga menanyakan apakah pelaku industri makanan setuju atau tidak apabila aturan denda kepada konsumen diterapkan jika makanannya tidak habis, 64 persen mengatakan tidak setuju (Veratika, 2021).

Fenomena staycation dan tingkat limbah makanan di Indonesia dapat diasumsikan memiliki korelasi. Dengan melihat tren stayation yang tetap diminati masyarakat Indonesia hingga akhir 2021, tentu meningkatkan aktivitas layanan makanan dan minuman yang berada di hotel itu sendiri. Tentu hal ini juga akan mengakibatkan limbah makanan atau food waste di Indonesia.

Perilaku masyarakat yang sering menyisakan makanan ini terjadi karena berbagai faktor, dari makanan yang disantap tidak enak, pelanggan sedang terburu-buru, terlalu banyak memesan makanan sehingga tidak dapat menghabiskannya, dan sedang diet (Liang et al., 2021). Tidak hanya di kota Makau, tetapi juga di negara

Indonesia, meyakini makanan sudah menjadi hal yang biasa dilakukan. Hal ini membuat limbah sisa makanan menjadi penyebab utama timbulnya emisi gas rumah kaca (Widyanuratikah, 2020).

Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang persepsi dan sikap konsumen terhadap limbah makanan (Liang et al., 2021) membuat limbah sisa makanan menjadi meningkat. Banyak metode pengolahan limbah makanan yang digunakan industri penghasil makanan dan minuman termasuk hotel menggunakan cara pengolahan limbah non B3, dari membagikan makanan sisa secara gratis, dibuang agar diolah oleh petugas dinas kebersihan, disimpan di lemari penyimpanan makanan, dan menjadi pakan ternak atau kompos, ada juga yang menawarkan diskon untuk makanan sisa layak makan (Veratika, 2021). Serta metode tersebut dapat meningkatkan biaya operasional hotel dalam pengelolaan limbah makanan.

Dari 67 tanggapan pra survei yang dilakukan pada penelitian ini, ditemukan hasil sebanyak 59 responden bersedia membayar pengolahan limbah yang dilakukan oleh restoran hotel, dan 67 responden menganggap bahwa masalah limbah makanan adalah masalah yang serius.

Dengan demikian, agar membantu mengembangkan kebijakan manajemen yang lebih efisien dan pengelolaan untuk mengurangi limbah makanan di Indonesia, serta menekan biaya operasional hotel, perlu untuk mengetahui pengaruh dari faktor perilaku, kognisi, dan sikap konsumen hotel dalam konteks berkontribusi terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah sisa makanan. Hal ini akan diteliti dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Perilaku, Kognisi, dan Sikap Pelanggan Terhadap Kesediaan Membayar Dalam Pengolahan Limbah Sisa Makanan Hotel (Studi Kasus Masyarakat Indonesia)”**

1.3. Rumusan masalah

Ternyata masih banyak industri *FnB* di Indonesia yang belum menerapkan pengolahan sisa makanan, terutama pada industri perhotelan. Penelitian yang dilakukan oleh Dr. Theresia Gunawan, S.Sos., MM., M.Phil. menyatakan bahwa pada kota

Bandung saja, industri perhotelan telah berkontribusi dalam menghasilkan limbah sisa makanan sebanyak 15% (Veratika, 2021), hal yang sama terjadi pada kota Makau yang dilakukan oleh Liang et al., (2021) kepada 463 penduduk dan 18 restoran kota Makau menyatakan bahwa 80 persen responden menganggap limbah makanan adalah masalah serius. Alasan utama mereka membuang makanan adalah makanan tersebut melebihi tanggal kedaluwarsa (28,2%) dan mereka memesan terlalu banyak makanan (39,5%). Jenis makanan yang paling umum terbuang di kota Makau adalah sayuran dan buah-buahan (22,4%).

perilaku masyarakat indonesia yang suka menyisakan makanan membuat limbah sisa makanan menjadi penyebab utama timbulnya efek gas rumah kaca. kurangnya pengetahuan tentang sikap terhadap limbah makan menyebabkan penanganan limbah makanan sulit tertasi. Disamping itu, kemunculan tren baru dalam berlibur yaitu *staycation* membuat masyarakat yang pergi berlibur ke hotel berharap mendapatkan pengalaman yang menyenangkan saat melakukan *staycation*, dari segi pelayanan, fasilitas, hingga makanan yang disajikan.

Urgensi ini dapat menjadi implikasi bisnis perusahaan perhotelan dalam aspek penanganan *Food Waste Management* untuk memperoleh informasi sikap dan perilaku pelanggan ketika mengonsumsi makanan serta pengetahuan pelanggan dalam pengolahan limbah makanan agar perusahaan dapat menentukan pendekatan yang tepat untuk mendukung bisnis yang lebih ramah lingkungan dan mengembangkan kebijakan pengolahan limbah yang lebih efisien.

Implikasi teoritis yang dapat diperoleh akan mengembangkan teori terkait *food waste management* dengan faktor-faktor yang mempengaruhi food waste tersebut. Maka rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana pengaruh perilaku, kognisi, dan sikap konsumen terhadap kesediaan membayar dalam pengolahan limbah sisa makanan hotel di Indonesia

1.4. Pertanyaan Penelitian

1. Apakah perilaku berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel?
2. Apakah kognisi berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel?
3. Apakah sikap berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel?
4. Apakah perilaku, kognisi, sikap berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel?

1.5. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui apakah perilaku berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel
2. Mengetahui apakah kognisi berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel
3. Mengetahui apakah sikap berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel
4. Mengetahui apakah perilaku, kognisi, sikap berpengaruh terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah makanan hotel

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi atas dua aspek sebagai berikut:

1.6.1. Aspek Teoritis

Manfaat dari aspek teoritis ini adalah memberikan informasi bahwa kesediaan membayar (WTP) dapat dilihat dari tiga parameter yaitu dari perilaku seseorang, kognisi atau pengetahuan, dan sikap seseorang. Dan WTP ini sendiri juga dapat dibahas dalam bidang ilmu *food waste management*.

1.6.2. Aspek Praktis

Manfaat dari aspek praktis ini adalah dapat memberikan informasi mengenai pengaruh dari perilaku, kognisi, dan sikap terhadap kesediaan membayar pengolahan limbah sisa makanan agar dapat mengembangkan kebijakan hotel yang lebih efisien sesuai dengan karakteristik pelanggan dilihat dari tiga faktor yaitu perilaku, kognisi, dan sikap, serta dengan memperhatikan kondisi limbah makanan diharapkan perusahaan hotel dapat ikut serta dalam pelestarian lingkungan.

1.7. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang menginap di hotel bintang 4 dan 5 yang menggunakan layanan buffet sarapan pagi, restoran hotel, dan memesan makanan didalam kamar mereka.

1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Skripsi ini terdiri dari:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Pertanyaan Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi: Jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.