

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT Pilar Mandiri Kuningan merupakan perusahaan perseroan terbatas yang didirikan pada 11 Maret 2010. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan dan apotek serta pelayanan yang berhubungan dengan bidang kesehatan lainnya. Salah satunya yaitu Rumah Sakit Umum Kuningan Medical Center Luragung yang merupakan rumah sakit umum swasta tipe C yang dipimpin oleh direktur rumah sakit dr. Syarif Hidayat, MARS



Gambar 1. 1 Logo RSU KMC Luragung

Sumber : Data pribadi milik RSU KMC Luragung 2020

Rumah Sakit Umum Kuningan KMC Luragung memiliki luas kurang lebih 1 hektar dengan kapasitas 100 tempat tidur yang terbagi menjadi beberapa kelas. Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Kuningan KMC Luragung pun dapat terbilang lengkap. Rumah Sakit Umum Kuningan Medical Center Luragung menyediakan ruang Operasi, ICU, UGD, dan pelayanan lainnya. Rumah Sakit Umum Kuningan Medical Center Luragung juga menerima pembayaran menggunakan asuransi kartu BPJS. RSU KMC Luragung didukung oleh para tenaga dokter spesialis, dokter umum dan dokter gigi, serta dibantu juga oleh para perawat, bidan, apoteker, radiografer, analis kesehatan, dan juga karyawan staf

non-medis. Penempatan Rumah Sakit Umum Kuningan KMC Luragung berada di Jl. Raya Luragung, Cirahayu, Kecamatan Luragung, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Secara geografis Rumah Sakit ini berlokasi sangat strategis karena Luragung merupakan salah satu central perekonomian di wilayah Kuningan Timur.

1.1.2 Moto, Visi, dan Misi Rumah Sakit Umum KMC Luragung

Untuk mencapai tujuan dan bersaing dengan berbagai perusahaan serupa, Rumah Sakit Umum KMC Luragung memiliki visi misi yang digunakan sebagai landasannya, berikut merupakan visi dan misi Rumah Sakit Umum KMC Luragung (Data pribadi company profile RSUD KMC Luragung)

1. Moto

“Pelayanan terbaik, paling utama bagi kami”

2. Visi

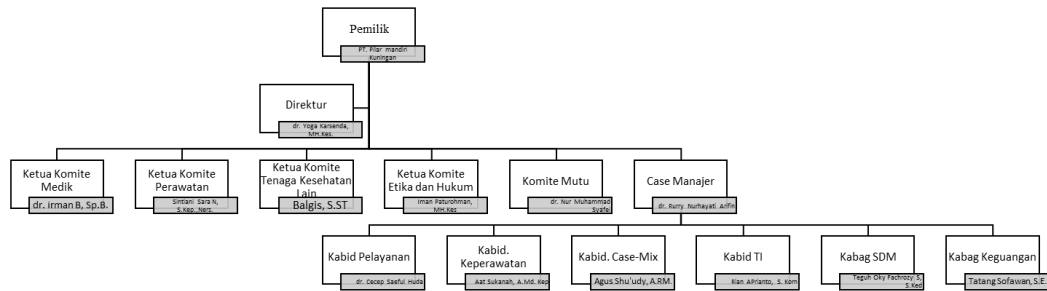
Memberikan pelayanan Kesehatan yang terbaik dan berkualitas kepada Masyarakat.

3. Misi

- a. Mewujudkan pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat yang bekesinambungan.
- b. Turut serta meningkatkan kesejahteraan Masyarakat dan menjadi mitra pemerintah dalam membangun daerah.
- c. Memiliki kepedulian terhadap lingkungan dan sosial.

1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 1.2 di bawah ini merupakan struktur organisasi pengurus Rumah Sakit Umum KMC Luragung yang berada dibawah PT Pilar Mandiri Kuningan.



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi RSU KMC Luragung
Sumber : Data pribadi profil Rumah Sakit Umum KMC Luragung 2023

1.1.4 Jenis Pelayanan Rumah Sakit Umum KMC Luragung

Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan pada rumah sakit, Rumah Sakit Umum KMC Luragung dilengkapi dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan poliklinik rawat jalan :
 - a. Klinik spesialis penyakit dalam
 - b. Klinik spesialis anak
 - c. Klinik spesialis bedah
 - d. Klinik spesialis kebidanan dan penyakit kandungan
 - e. Klinik umum
 - f. Klinik gigi
2. Pelayanan rawat inap :
 - a. Ruang perawatan kelas VIP
 - b. Ruang perawatan kelas 1
 - c. Ruang perawatan kelas 2
 - d. Ruang perawatan kelas 3
 - e. Ruang isolasi
 - f. Ruang ICU
 - g. Ruang NICU

- h. Ruang perinatal
 - i. Ruang nifas
 - j. Ruang hemodialisa
3. Pelayanan penunjang diagnostik :
 - a. Rontgen 300 MA
 - b. USG 4 Dimensi
 - c. Laboratorium
 - d. Instalasi farmasi
 4. Pelayanan gawat darurat :
 - a. IGD 24 jam
 - b. Ambulans 24 jam
 5. Pelayanan konsultasi gizi
 6. Pelayanan pemulasaran jenazah

1.2 Latar Belakang Penelitian

Peningkatan persaingan usaha antar perusahaan mengharuskan para pemangku kepentingan memperhatikan sumber daya manusia mereka. Sumber daya manusia sudah tidak dianggap sebagai faktor penunjang sebuah perusahaan, melainkan menjadi faktor utama dalam keberhasilan. Sumber daya manusia adalah elemen utama dalam setiap organisasi, apapun bentuk dan tujuannya. Organisasi dibentuk berdasarkan visi, misi, serta tujuan yang mengutamakan kepentingan manusia, dan pengelolaannya dilakukan oleh manusia. Maka dari itu sumber daya manusia disini masih menjadi faktor utama dalam semua kegiatan organisasi (Larasati, 2018).

Rumah Sakit Umum KMC Luragung merupakan salah satu dari beberapa anak perusahaan milik PT Pilar Mandiri Kuningan yang merupakan perusahaan perseroan terbatas dan bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan, apotek, serta pelayanan yang berhubungan dengan bidang Kesehatan dan langsung berhadapan dengan konsumen. Perusahaan jasa dan pelayanan di Indonesia sangatlah beragam oleh karena itu PT Pilar Mandiri Kuningan perlu memperhatikan sumber daya manusia mereka, salah satunya dengan

memperhatikan faktor kinerja karyawan agar perusahaan dapat bersaing dengan para kompetitornya.

Sebagai salah satu industri yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan, apotek, serta pelayanan sudah seharusnya memiliki produktivitas yang baik dan optimal dalam segi pelayanan kepada konsumen untuk memperoleh target perusahaan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan tentu perlu untuk memperhatikan produktivitas para karyawannya. Oleh karena itu untuk mencapai produktivitas yang baik dan optimal, perusahaan perlu memiliki kinerja karyawan yang baik.

Kinerja karyawan sangat penting karena dengan adanya hal tersebut dapat diketahui seberapa besar kemampuan yang dimiliki karyawan saat melakukan pekerjaan yang diberikan. Kinerja pekerja yang optimal dan baik dapat membantu perusahaan memperoleh target perusahaan yang sudah ditetapkan dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan, sebaliknya jika kinerja karyawan pada perusahaan menjadi turun dan buruk maka perusahaan akan dirugikan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola karyawan dengan baik agar kinerja mereka dapat maksimal.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, sehingga harus diamati dan dilihat dahulu dengan seksama apa saja faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung, yaitu etika kerja dan juga disiplin kerja. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian ini dengan tujuan mengetahui apakah etika kerja dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Jufrizen (2021) kinerja karyawan dalam jangka waktu tertentu akan dilakukan perbandingan dengan bagaimana prediksi sasaran, standar, dan juga kategori yang ditetapkan dahulu dan sudah memperoleh kesempatan secara bersamaan. Ada beberapa indikator untuk

mengukur kinerja karyawan yaitu ketetapan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran karyawan, dan juga kerjasama antar karyawan. Tujuan pengukuran kinerja karyawan adalah untuk memotivasi mereka dalam mencapai tujuan organisasi dan memastikan mereka mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga dapat mencapai hasil dan tindakan yang diharapkan. (Kristanti & Pangastuti, 2019).

Menurut Wibowo (2015) penilaian kinerja merupakan proses evaluasi mengenai seberapa baik seorang pekerja telah melaksanakan tugas-tugasnya dalam jangka waktu tertentu. Berikut merupakan unsur-unsur yang menjadi tolak ukur penilaian kinerja karyawan

Tabel 1. 1 Tolak ukur penilaian kinerja karyawan

No.	Unsur-unsur yang dinilai	Bobot
1.	Perilaku	40%
2.	Kompetensi	60%
Total		100%

Sumber: Data RSU KMC Luragung yang diolah oleh penulis (2023)

Penilaian kinerja karyawan RSU KMC Luragung berdasarkan unsur-unsur di atas dilakukan dengan penentuan standar nilai dibawah ini :

Tabel 1. 2 Penilaian kinerja karyawan

No.	Kategori	Nilai
1.	Jelek	0.00 – 31
2.	Kurang	32 – 63
3.	Cukup	64 – 95
4.	Baik	96 – 137
5.	Baik Sekali	137 – 147

Sumber: Data RSU KMC Luragung yang diolah oleh penulis (2023)

Berikut ini hasil dari nilai kinerja karyawan pada RSU KMC Luragung yang diambil mulai dari bulan Januari – September 2023

Tabel 1. 3 Laporan Nilai Kinerja Karyawan RSU KMC Luragung

Performance	Jumlah Karyawan	Laporan Performa Kinerja Karyawan								
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sept
Perilaku	230	57,8	57,7	51,3	53,2	55,8	56,7	51,1	56,1	54,1
Kompetensi		57	57	54,3	55,3	55,9	56,2	53,7	55,4	54,9
Total		114,8	114,72	105,5	108,5	111,7	112,9	104,8	111,5	108

Sumber: Data RSU KMC Luragung yang diolah oleh penulis (2023)

Berikut merupakan *bar chart* dari data nilai kinerja karyawan pada RSU KMC Luragung :



Gambar 1. 3 Nilai Kinerja Karyawan RSU KMC Luragung 2023

Sumber: Data olahan peneliti (2023)

Dapat dilihat pada tabel 1.2 dan *bar chart*, bahwa tingkat kinerja karyawan pada RSU KMC Luragung dapat terbilang tidak stabil terhitung sejak bulan Januari – September 2023 dan juga pada penilaian bulan Agustus didapatkan nilai sebesar 111,5 sedangkan pada bulan September didapatkan nilai sebesar 108 yang dimana nilai tersebut menunjukkan turunnya kinerja karyawan pada RSU KMC Luragung. Hal tersebut dapat menjadi suatu ancaman bagi RSU KMC Luragung, karena kinerja karyawan yang tidak stabil dan menurun dapat menghambat perusahaan untuk memperoleh target yang sudah ditetapkan. Maka dari itu

peneliti akan melihat apakah etika kerja dan disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada RSUD KMC Luragung.

Evaluasi kinerja bertujuan untuk menilai kemampuan pekerja, menentukan peringkat, menetapkan gaji, pemberian kompensasi, promosi, dan penempatan dalam jabatan. Evaluasi kerja dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk mengidentifikasi kelebihan dan juga kekurangan kinerja organisasi, sehingga dapat menjadi umpan balik untuk perbaikan manajemen kinerja di masa mendatang (Wibowo, 2015)

Etika kerja dan kinerja karyawan memiliki keterkaitan satu sama lain. Etika kerja dipercaya dapat mencerminkan perilaku dan sikap individu terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti partisipasi dalam kegiatan perusahaan, sikap terhadap penghargaan finansial, dan pandangan terhadap perkembangan karier (Bhastary, 2020). Menurut Sahadi (2021) ada beberapa elemen etika dalam bekerja, yaitu profesionalisme, disiplin, proaktif, bisa diandalkan, dedikasi, akuntabilitas, kerjasama, saling menghormati, dan juga rendah hati.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sapada et al. (2017) dan Saban et al. (2020) terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya yaitu etika kerja. Pada penelitian tersebut etika kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang sumber daya manusia pada rumah sakit KMC Luragung yang dilakukan pada tanggal 13 Oktober 2023, tingkat etika kerja dapat dibilang masih rendah atau tidak sesuai dengan yang seharusnya. Beberapa karyawan masih ada yang melakukan pelanggaran aturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, seperti ada karyawan yang merusak fasilitas perusahaan, karyawan yang tidak melakukan pekerjaannya sendiri dan memberikan kepada orang lain, karyawan yang tidak datang tanpa memberikan informasi terlebih dahulu, dan juga karyawan yang menunda pekerjaan. Berikut adalah data pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai RSUD KMC Luragung pada bulan Januari-September 2023.

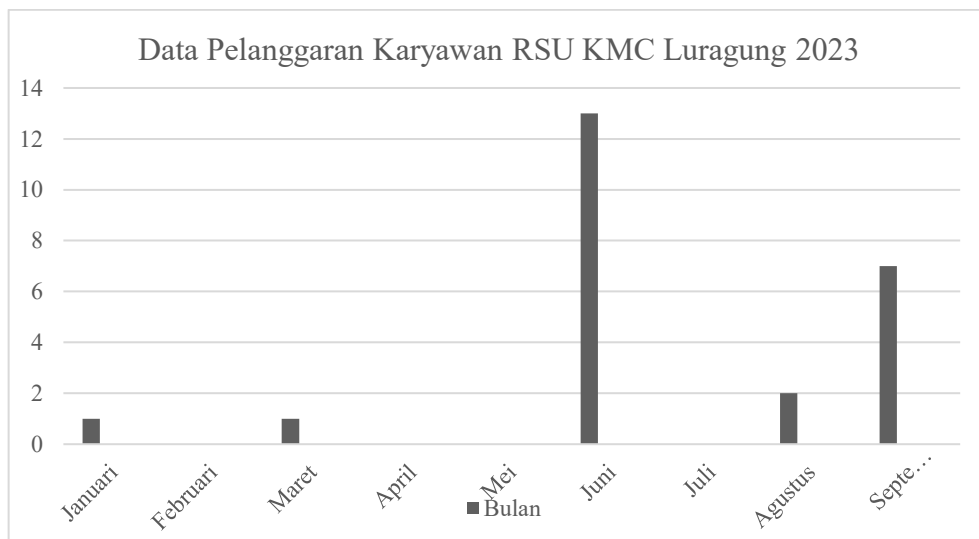
Tabel 1. 4 Pelanggaran karyawan pada RSU KMC Luragung

Bulan pelanggaran dilakukan	Total Pelanggaran per-bulan
Januari	1
Februari	0
Maret	1
April	0
Mei	0
Juni	13
Juli	0
Agustus	2
September	7

Sumber: Data RSU KMC Luragung yang diolah oleh penulis (2023)

Berikut merupakan *bar chart* dari data pelanggaran karyawan RSU KMC

Luragung :



Gambar 1. 4 Data Pelanggaran Karyawan RSU KMC Luragung 2023

Sumber: Data olahan peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai pelanggaran yang terjadi pada rumah sakit KMC Luragung bulan Januari hingga September 2023, dapat dilihat bahwa masih banyak pelanggaran yang dilakukan oleh para karyawan rumah sakit KMC Luragung. Rumah sakit KMC Luragung, memiliki standar pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan tiap bulannya yaitu 0 pelanggaran atau tidak ada pelanggaran yang terjadi. Berdasarkan *bar chart* diatas dapat dilihat

masih ada pelanggaran yang terjadi tiap bulannya. Pelanggaran yang paling banyak dilakukan terjadi pada bulan Juni 2023 sebesar 13 pelanggaran dan paling sedikit terdapat pada bulan Februari, April, Mei, dan juga Juli sebesar 0 pelanggaran atau dapat dikatakan tidak ada pelanggaran. Dari data diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelanggaran pada RSUD KMC Luragung masih belum sesuai standar yang ditetapkan karena masih ada pelanggaran yang terjadi pada beberapa bulan. Maka dari itu, etika kerja karyawan pada RSUD KMC Luragung masih belum bisa dikatakan baik karena disebabkan oleh pelanggaran yang terjadi oleh karyawannya.

Selain etika kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan di sebuah perusahaan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan salah satu fungsi operasional manajemen sumber daya manusia yang paling penting, karena semakin tinggi disiplin kerja karyawan, semakin baik pula kinerja yang dapat dicapai. Tanpa disiplin kerja yang baik, akan sulit untuk sebuah organisasi atau perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Disiplin adalah faktor utama yang dibutuhkan perusahaan sebagai sarana untuk mengingatkan pegawai yang enggan mengubah sifat dan perilakunya. Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki disiplin yang baik jika mereka dapat menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan oleh tempat kerja. (Wulandari & Hamzah, 2019). Menurut Rivai yang dimuat dalam jurnal (Deni, 2018) mengemukakan bahwa disiplin kerja terdiri dari beberapa komponen, yaitu kehadiran, kepatuhan, tingkat kewaspadaan yang tinggi, dan bekerja dengan etika.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugraha & Sari (2020), Aprilia & Wulansari (2023) dan Syamsina & Putri (2024) terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya yaitu disiplin kerja. Pada penelitian tersebut disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan data yang didapat dari RSUD KMC Luragung, masih terdapat karyawan yang tidak disiplin. Berdasarkan komponen disiplin kerja, terdapat salah satu komponen yaitu ketaatan yang dimana pada RSUD KMC Luragung,

masih banyak karyawan yang tidak taat dengan datang terlambat setiap bulannya dan hal tersebut merupakan hal yang melanggar ketidak disiplin kerja.

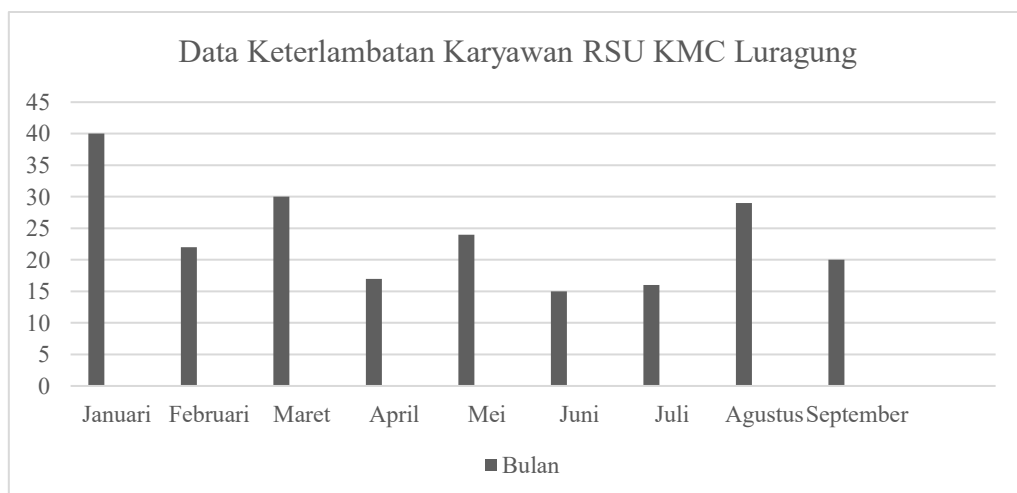
Berikut merupakan data keterlambatan karyawan RSUD KMC Luragung pada bulan Januari-September 2023.

Tabel 1. 5 Jumlah keterlambatan karyawan di rumah sakit KMC Luragung (Januari-September) tahun 2023

Bulan Keterlambatan Karyawan	Jumlah
Januari	40
Februari	22
Maret	30
April	17
Mei	24
Juni	15
Juli	16
Agustus	29
September	20

Sumber: Data pribadi RSUD KMC Luragung yang telah diolah oleh peneliti (2023)

Berikut merupakan *bar chart* dari data keterlambatan karyawan RSUD KMC Luragung :



Gambar 1. 5 Data Keterlambatan Karyawan RSUD KMC Luragung 2023

Sumber: Data olahan peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 1.5, dapat dilihat bahwa jumlah keterlambatan karyawan pada RSUD KMC Luragung tertinggi terjadi pada bulan Januari 2023 dengan jumlah keterlambatan sebesar 40 karyawan dan jumlah keterlambatan terendah terjadi pada bulan Juni 2023 sebesar 15, sedangkan rata-rata jumlah keterlambatan karyawan pada bulan Januari – September 2023 yaitu 23,7. Tentu saja, hal tersebut tidak memenuhi sasaran keterlambatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, yang mana adalah nol atau secara praktis tidak ada keterlambatan dalam setiap bulannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak kedua variabel tersebut dan diharapkan dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan mereka. Menurut Harjinto yang disebutkan oleh (Rapanna et al., 2022) untuk menjaga konsistensi kinerja, organisasi perlu secara terus-menerus memperhatikan etika kerja dan disiplin kerja, yang diharapkan akan berkontribusi positif terhadap peningkatan nilai perusahaan. Melihat jumlah pegawai yang cukup banyak dan dapat memberikan informasi yang mendalam mengenai fenomena ini. Maka, peneliti melakukan studi tentang "Pengaruh Etika Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit KMC Luragung," melibatkan karyawan dari rumah sakit tersebut sebagai subjek penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, maka pada penelitian ini menemukan adanya permasalahan terkait kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum Kuningan Medical Center Luragung yang belum stabil dilihat dari data kinerja karyawan yang diukur sejak bulan Januari 2023 hingga September 2023 dengan tingkat etika kerja yang masih rendah dan juga tingkat pelanggaran disiplin karyawan yang cukup tinggi. Pelanggaran etika kerja berupa melanggar aturan yang terdapat pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung dan juga pelanggaran disiplin kerja berupa keterlambatan yang masih banyak dilakukan oleh karyawan.

Akibat dari adanya pelanggaran-pelanggaran tersebut, kinerja perusahaan mengalami ketidakstabilan. Maka dari itu, penelitian ini memiliki beberapa pertanyaan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana etika kerja pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung?
2. Bagaimana disiplin kerja pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung?
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung?
4. Seberapa besar pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung?
5. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung?
6. Seberapa besar pengaruh etika kerja dan disiplin kerja secara bersamaan terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit Umum KMC Luragung?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari pemaparan rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Bagaimana etika kerja pada Rumah Sakit KMC Luragung.
2. Bagaimana disiplin kerja pada Rumah Sakit KMC Luragung.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Rumah Sakit KMC Luragung
4. Seberapa besar pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit KMC Luragung
5. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit KMC Luragung
6. Seberapa besar pengaruh etika kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Sakit KMC Luragung

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat dari dibuatnya penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu manfaat dari aspek teoritis dan juga manfaat dari aspek praktis.

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, termasuk etika kerja dan disiplin

kerja. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik etika kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan..

2. Aspek Praktis

- a. Bagi perusahaan, dengan kesadaran bahwa etika kerja dan disiplin kerja memiliki dampak pada kinerja karyawan, manajemen perusahaan dapat merancang program pelatihan dan pengembangan yang sesuai untuk meningkatkan kedua aspek tersebut, sehingga meningkatkan efektivitas manajemen. Melalui peningkatan kinerja karyawan dan efektivitas manajemen, perusahaan dapat meningkatkan produktivitasnya dan mencapai keuntungan yang lebih besar.
- b. Penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bahwa etika kerja dan juga disiplin kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada organisasi maupun perusahaan, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dan juga evaluasi bagi karyawan pada RSUD KMC Luragung.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Studi berikut memiliki judul “Pengaruh Etika Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum KMC Luragung.” Peneliti membagi ke dalam IV BAB urutan sistematika penulisan studi terbagi atas:

Bab I

Pada bab satu berisikan tentang gambaran umum objek penelitian yang diambil, latar belakang mengapa penelitian ini diambil, perumusan masalah, tujuan penelitian (apa yang ingin diketahui dari dilaksanakannya penelitian ini), apa manfaat yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini, dan juga sistematika penulisan penelitian ini.

Bab II

Pada bab dua ini berisikan teori, baik teori umum maupun khusus dan disertai dengan penelitian terdahulu, dan juga terdapat kerangka pemikiran dari penelitian ini yang diakhiri dengan hipotesis.

Bab III

Pada bab tiga ini, peneliti menjelaskan tentang pendekatan, metode yang digunakan, dan juga teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab permasalahan penelitian ini. Dalam bab ini terdapat jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan juga teknik analisis data.

Bab IV

Pada bab empat ini peneliti membahas hasil penelitian dan juga pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan yang terdapat pada bab I.

Bab V

Pada bab lima ini merupakan kesimpulan jawaban hasil dari penelitian yang kemudian dijadikan saran yang berkaitan dengan manfaat dibuatnya penelitian ini.