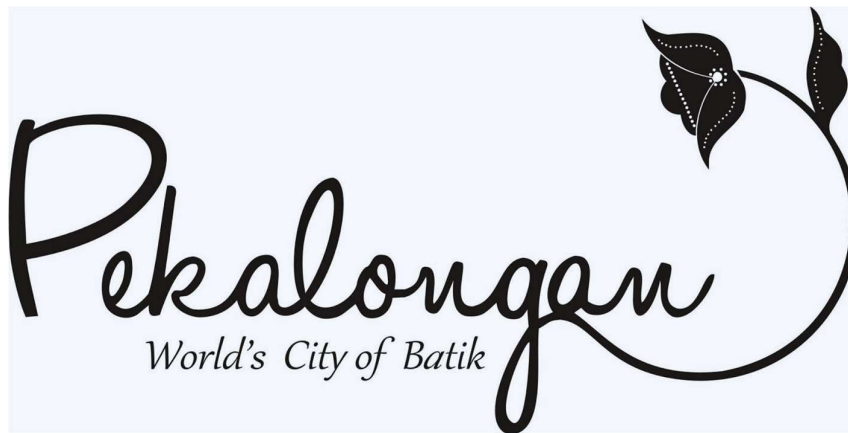


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Objek Penelitian

Indonesia memiliki salah satu warisan budaya berupa batik, sebuah seni bernilai tinggi yang diakui oleh UNESCO sebagai warisan budaya dunia pada tahun 2009 (Fajar et al., 2019). Saat ini, batik merupakan simbol identitas dan budaya masyarakat Indonesia yang lebih luas, dengan seni budayanya yang signifikan digunakan dalam aktivitas sehari-hari mulai dari masa kanak-kanak hingga kematian. Kain batik digunakan untuk menggendong bayi, keperluan komersial dan akademis, upacara pernikahan, pembungkus jenazah saat pemakaman, dan berbagai kegunaan lainnya (Gunawan et al., 2022). Pekalongan terkenal sebagai pusat industri, terutama dalam produksi batik. Kota ini dikenal dengan batiknya yang menjadi ikonnya. Banyak wisatawan yang datang ke Pekalongan untuk membeli batik dalam jumlah besar. Batik biasanya digunakan dalam acara resmi, tetapi karena variasinya yang beragam, batik juga bisa dipakai dalam pawai karnaval dan acara berbusana tradisional (Ragil et al., 2023).



Gambar 1. 1 Pekalongan Kota Batik

Sumber : (Pekalonganisme, 2014)

Batik yang mempunyai identik di Indonesia selain Pekalongan juga ada di Jogja dan Solo, tetapi Pekalongan mempunyai ciri khas yang berbeda dari kota lain yang kebanyakan mengutamakan berwarna coklat sogan, hitam, dan putih.

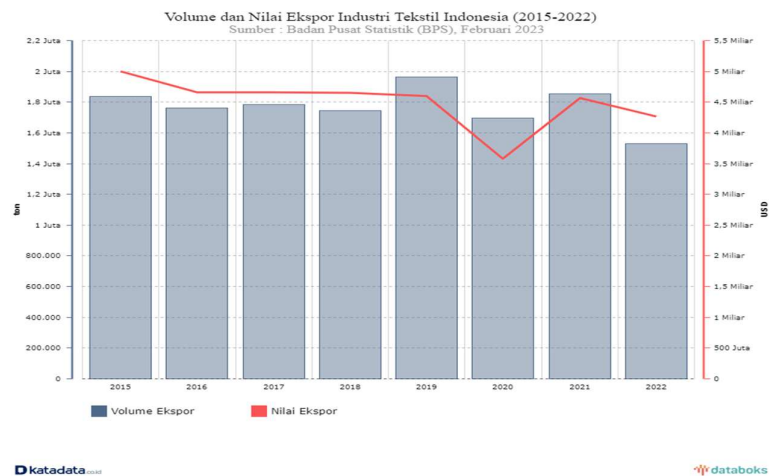
Batik Pekalongan memiliki khas yang mengutamakan corak yang lebih modern dan banyak bersentuhan dengan flora dan fauna, dan dengan warna yang lebih relative cerah dan berwarna-warni. Batik khas pesisir yang membuatnya banyak diminati oleh banyak orang (Info Batik, 2020). Banyak penduduk Pekalongan terlibat dalam penjualan dan produksi batik, salah satunya di Pasar Grosir Batik Setono. Pasar ini merupakan pusat penjualan grosir maupun eceran berbagai produk seperti batik, tekstil, kain tenun, pakaian jadi, dan kerajinan lainnya dari Pekalongan dan sekitarnya. Terletak di Jalan Dr. Sutomo nomor 1-2, Karangmalang, Pekalongan Timur, pasar ini mudah diakses karena berada di tepi jalan utama Pantura Jakarta-Semarang-Surabaya, serta dekat dengan pintu keluar tol Trans Jawa (Rahman et al., 2022).

Pola batik pekalongan biasanya dipengaruhi oleh kehidupan lokal, Kota Pekalongan memiliki berbagai jenis batik dengan motif garis, titik, bunga, serta warna cerah yang melibatkan elemen-elemen tersebut. Beberapa motifnya seperti jlamprang dan motif dengan pengaruh Cina/Tiongkok seperti naga besar berkaki dan burung phoenix (Atmaja & Lusiana, 2023). Batik Pekalongan menggambarkan motif hewan dan tumbuhan yang mencerminkan keberagaman budaya lokal dan pengaruh etnis Cina. Akibat dari campuran kebudayaan ini, batik Pekalongan memiliki keunikan yang mencolok dengan motif-motif seperti jlamprang, buketan, terang bulan, semen, pisan bali, dan lung-lungan (lendah, 2017).

1.2 Latar belakang Masalah

Industri tekstil dan produk tekstil (TPT) merupakan sektor usaha yang telah ada sejak lama di Indonesia. Awalnya, industri ini didirikan dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan lokal dan menggantikan impor (Purwanto, 2022). Industri Tekstil dan Produk Tekstil (TPT) memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan nasional. Keunggulan industri TPT di Indonesia didukung oleh struktur industri yang terintegrasi dari awal hingga akhir produksi. Industri ini semakin bersaing karena tingginya permintaan baik di dalam negeri maupun dari pasar ekspor (Kemenperin, 2022). Namun, Indonesia saat ini berada di peringkat 21 sebagai produsen tekstil yang memasok ke pasar global. Negara-

negara terkemuka dalam penyediaan tekstil meliputi China, Bangladesh, Vietnam, Pakistan, dan India (Setyawan, 2023). Industri tekstil di Indonesia mengalami penurunan permintaan, hal ini dikarenakan permintaan pasar dalam negeri terus menurun dan banyak barang impor yang masuk ke Indonesia. Permintaan ekspor juga terus menurun, karena perlambatan ekonomi global. Hal ini akan memberikan ancaman bagi industri tekstil dan produk tekstik (TPT), kondisi ini tidak lepas dari situasi ekonomi dunia yang pertumbuhannya diprediksi Internasional Monetary fund (IMF) melambat menjadi 2,9% pada tahun 2023 (Kemenperin, 2023).



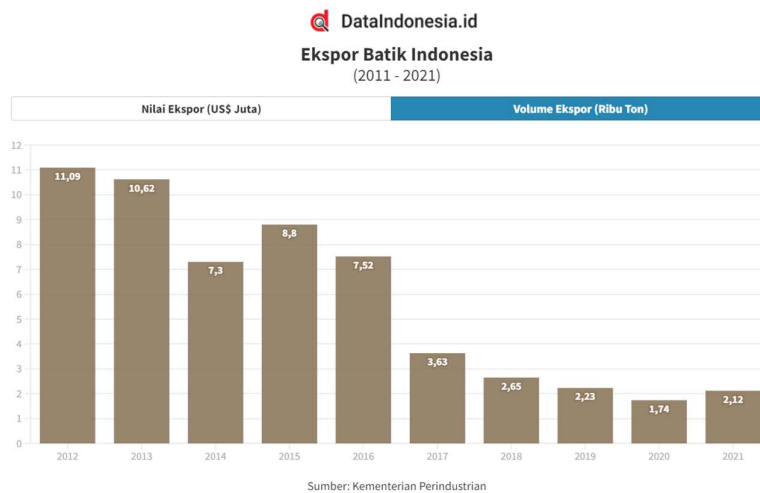
Gambar 1. 2 Volume dan Nilai Ekspor Industri Tekstil di Indonesia (2015-2022)

Sumber: (Ahdiat, 2023)

Berdasarkan gambar tersebut dapat dilihat bagaimana jumlah ekspor industri tekstil pada tahun 2018-2022 di Indonesia mengalami naik turun. Hal ini bisa dilihat pada tahun 2018 mengalami penurunan ekspor sebanyak 1,74 juta ton dari tahun 2017 yang melakukan ekspor sebanyak 1,78 juta ton, pada tahun 2019 jumlah ekspor membaik 1,9 juta ton dan pada tahun ini paling tinggi melakukan ekspor jika dibandingkan dari tahun 2018-2022, tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 1,6 juta ton, penurunan ini diakibatkan pandemi, tahun 2021 mengalami kenaikan kembali sebanyak 1,8 juta ton, pada tahun 2022 mengalami

penurunan sebanyak 1,5 juta ton dan angka tersebut lebih rendah jika dibandingkan dengan tahun 2020 ketika awal pandemi melanda. Salah satu industri tekstil adalah industri batik, industri tidak lagi hanya dikuasai oleh perusahaan besar dengan modal besar dan sumber daya yang kuat. Saat ini, masyarakat juga berperan aktif dalam mengembangkan industri ini melalui usaha kecil dan menengah (UKM) di berbagai wilayah di Indonesia (Cahyono & Yuliasuti, 2020).

Berdasarkan data Kementerian Perindustrian menunjukkan ekspor batik di Indonesia antara tahun 2011-2021 terus mengalami penurunan, hal ini mengakibatkan jumlah data ekspor industri tekstil di Indonesia mengalami naik turun. Dengan menurunnya ekspor batik diakibatkan karena Industri tekstil dan produk tekstil (TPT) menghadapi serangan impor dari Tiongkok, yang juga mengalami penumpukan persediaan karena permintaan dari Amerika Serikat dan Eropa menurun. Akibatnya, Tiongkok mulai mencari pasar baru untuk menyalurkan produknya, termasuk ke Indonesia (Kemenperin, 2023). Berikut gambar 1.3 merupakan gambar yang menunjukkan pertumbuhan data ekspor batik Indonesia selama 2011-2021.



Gambar 1.3 Ekspor Batik Indonesia (2011-2021)

Sumber : (Sadya, 2022)

perdagangan batik dengan 3.111 pekerja. Industri limbah kain/perca melibatkan 125 pekerja, ada 29 lembaga keuangan mikro dengan 145 pekerja, dan ekspedisi melibatkan 250 pekerja (Listiyaningrum et al., 2020).

Saat ini, Grosir Batik Setono di Kota Pekalongan, Jawa Tengah, mengalami penurunan drastis dalam jumlah pengunjung. Pasar batik terbesar di daerah tersebut saat ini mengalami sepi, dengan para pedagang batik rata-rata hanya dapat menjual tiga hingga lima potong kain per hari. Omzet mereka juga mengalami penurunan signifikan, kini berkisar antara Rp 250 ribu hingga Rp 500 ribu per hari, jauh lebih rendah dibandingkan dengan sebelumnya yang mencapai lebih dari Rp 1 juta per hari (Aminah, 2018). Sementara itu, penjualan pada lebaran 2023 di Sentra Batik Setono, Kota Pekalongan, Jawa Tengah, para pedagang mencatat adanya peningkatan omzet pada hari ketiga Lebaran 2023. Salah satu pedagang di Pasar Grosir Batik Setono mengungkapkan bahwa pada masa arus mudik kali ini, dia berhasil mencapai omzet harian sebesar Rp 7 juta hingga Rp 8 juta. Penjualan ini dimulai sejak Minggu (23/4/2023) atau H+2 Lebaran. Meskipun terjadi peningkatan pendapatan, namun secara keseluruhan omzet mengalami penurunan sebanyak 50% dibandingkan dengan Lebaran tahun sebelumnya. Pada arus mudik dan balik tahun lalu, rata-rata transaksi mencapai Rp 15 juta hingga Rp 20 juta per hari (Investor.id, 2023). Perusahaan atau UMKM bisa melakukan evaluasi dengan cara melakukan pembuatan laporan keuangan. Menurut Erica (2018) Laporan keuangan perusahaan memiliki peran krusial dalam pasar modal karena berfungsi sebagai gambaran kinerja perusahaan. Laporan ini mencatat semua aktivitas perusahaan dalam suatu periode, diungkapkan dalam bentuk nilai mata uang, baik rupiah maupun mata uang asing.

Pengungkapan mengenai kinerja sosial perusahaan adalah faktor signifikan yang memiliki dampak pada nilai perusahaan. Sekarang ini, pemangku kepentingan lebih cenderung memberikan perhatian ekstra terhadap masalah-masalah yang terkait dengan kinerja sosial perusahaan (corporate social performance) (Rais, 2021). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) memiliki peran krusial dalam strategi perusahaan karena dapat berdampak pada

reputasi serta kinerja perusahaan (Miller et al., 2020). Menurut Li et al. (2019) bahwa stakeholders lebih cenderung memberikan penghargaan kepada perusahaan yang konsisten dalam mengelola aspek sosial dan lingkungan, mendorong manajer untuk mengambil strategi jangka panjang yang kokoh dan konsisten.

Inovasi hijau mencakup waktu di mana orang memikirkan ide baru, produk inovatif, cara pengelolaan, siklus, atau metode yang dapat mengatasi masalah lingkungan. Sebenarnya, inovasi hijau memiliki kemampuan untuk mengurangi pencemaran, mengurangi dampak aset, dan mengubah pola penggunaan energi (Putri & Agustin, 2023). Pengaruh inovasi hijau terhadap nilai perusahaan terjadi melalui peningkatan efisiensi bisnis melalui investasi dalam teknologi ramah lingkungan, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja finansial perusahaan. Perusahaan yang mengadopsi inovasi hijau akan mengalami peningkatan dalam kinerja, reputasi, dan peluang masuk ke pasar global (Cahyaningtyas et al., 2022). Menurut Chen et al. (2006) dalam Cahyaningtyas et al. (2022) Inovasi hijau melibatkan pengembangan produk dan proses yang ramah lingkungan. Ini melibatkan pembuatan atau modifikasi model produk atau layanan dengan menggunakan bahan yang dapat terurai selama proses produksi, bertujuan untuk mengurangi limbah dan meningkatkan efisiensi energi.

Menurut Yulianto (2012) dalam Apriyani (2018) industri batik di Indonesia mencakup berbagai skala, mulai dari besar, menengah, kecil, hingga skala rumah tangga (*home industry*). Akibatnya, pencemaran yang disebabkan oleh industri batik tidak hanya terbatas pada wilayah industri, tetapi juga menyebar ke pemukiman padat penduduk. Sumber utama pencemaran berasal dari limbah cair, terutama zat warna yang berasal dari sisa bahan pewarna, proses pencucian, dan pembilasan kain batik. Limbah industri batik biasanya meliputi sisa serat kain, tetesan lilin, sisa air pewarna, serta residu lilin dan pelarut (Apriyani, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Ragil et al. (2023) di Kota Pekalongan menunjukkan hasil penelitiannya bahwa Pengusaha batik masih sering membuang limbahnya ke sungai karena biaya operasional yang tinggi. Mereka sebenarnya tahu cara mengolah limbah batik sebelum dibuang ke sungai, tetapi mereka lebih

memilih membuangnya langsung karena biaya operasional yang tinggi. Pemerintah telah menyediakan fasilitas gorong-gorong untuk menyaring limbah di Gang 1 Simbang Kulon.

Dampak negatif dari limbah pasca produksi mencakup pencemaran air sungai di sekitar wilayah tersebut. Selain menimbulkan dampak negatif pada lingkungan, limbah juga menghasilkan aroma yang sangat tidak sedap. Meskipun potensialnya, produksi batik di Kota Pekalongan bisa menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi bagi penduduk setempat. Namun, sampai saat ini, Pekalongan belum memiliki sistem yang memadai untuk mengelola limbah cair dalam proses produksinya. Tidak hanya limbah dari industri batik yang dibuang langsung ke sungai, tetapi juga limbah cair dari sektor industri lainnya yang langsung dibuang ke sungai. Akibatnya, pencampuran limbah tersebut mengakibatkan tingkat pencemaran air yang sangat parah (Ragil et al., 2023). Berikut gambar 1.5 sungai di Kota Pekalongan yang tercemar limbah dan berubah warna hitam.



Gambar 1. 5 Sungai Kota Pekalongan yang tercemar limbah dan berubah warna hitam

Sumber : (Rajendra, 2019)

Foto tersebut merupakan foto sungai yang ada di Kota Pekalongan yang sudah tercemar limbah industri batik yang menyebabkan bau sampai ke pemukiman penduduk, dan masyarakat banyak yang mengeluh ke pemerintah

karena limbah yang dibuang ke sungai mengakibatkan bau tidak sedap dan membuat masyarakat tidak nyaman.

Guna membangun lingkungan berkelanjutan, UMKM harus mampu menghasilkan produk berkualitas tinggi dan bersaing dengan baik, sambil memberikan dampak positif pada lingkungan. Sehingga perlunya membuat pengolahan limbah, salah satunya dengan pengadaan limbah dengan teknologi membran. Metode membran yang digunakan saat ini bervariasi tergantung pada tujuannya, terutama untuk mengatasi masalah kelangkaan air dan mencegah polusi air. Keputusan untuk menggunakan metode ini sebagai langkah utama atau menggabungkannya dengan teknologi lain bergantung pada jenis komponen atau kontaminan yang perlu dipisahkan dari air untuk proses pengolahan, serta persyaratan kualitas yang harus dipenuhi untuk air hasil olahan tersebut (Peters, 2010) dalam jurnal (Kiswanto et al., 2019). Dengan menggunakan teknologi akan membantu perusahaan menghasilkan produk hijau yang dimulai dari produksi hingga ketangan konsumen. Berikut merupakan gambar 1.6 pengolahan limbah batik menggunakan teknologi membran.



Gambar 1. 6 Pengolahan limbah menggunakan teknologi membran

Sumber : (Pt Delta Puro Indonesia, 2019)

Kinerja hijau dilakukan oleh UMKM agar mendapatkan kepercayaan dari konsumen dan menjadikan produk tersebut mendapatkan *Green Brand Trust*. Menurut Lee et al (2011) dalam Hidayah et al. (2022) bahwa Kepercayaan

konsumen terhadap klaim produk hijau perusahaan merupakan faktor penting dalam membentuk sikap positif konsumen terhadap produk hijau. Kepercayaan pelanggan adalah elemen kunci dalam perilaku konsumen jangka panjang. Green trust pada dasarnya melibatkan kepercayaan, yang merupakan aspek penting yang harus dibangun oleh perusahaan. Ketika pelanggan telah mempercayai suatu perusahaan, hal tersebut memberikan nilai tambah yang menguntungkan bagi perusahaan tersebut (Mahendra & Sulistyawati, 2017) dalam (Rahmadhani & Widodo, 2023) Untuk mencapai hal tersebut harus melakukan *Lean operation* agar perusahaan mencapai efisiensi operasional dan lingkungan dengan cara menghilangkan pemborosan karena menekankan pada “zero waste” (Resta et al., 2017) dalam (Afum et al., 2021).

Lean operation memastikan bahwa organisasi memenuhi standar lingkungan dan ekonomi yang sesuai. Manfaat lain yang relevan dari *Lean operation* melibatkan peningkatan produktivitas dan kualitas produk, menghindari produksi berlebihan dan kekurangan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman (Abreu et al., 2017) dalam (Afum et al., 2021). Menurut Bhamu Singh Sangwan (2014) dalam Afum et al. (2021) mengatakan bahwa penerapan *Lean operation* menghabiskan banyak biaya dan waktu, sehingga berdampak pada kinerja bisnis. Namun, menurut Coentobelli et al. (2019) Melihat dari sudut pandang berbeda, perusahaan yang menerapkan *Lean operation* memperoleh keunggulan bersaing yang lebih baik.

Berdasarkan hasil survey lokasi di sungai Kota Pekalongan masih sering mendapatkan limbah industri batik yang tidak diolah dan langsung membuangnya di aliran sungai. Hal ini mengakibatkan sungai tersebut berubah warna setiap harinya dan mengeluarkan bau yang tidak sedap yang keluar dari sungai tersebut. Sehingga masyarakat yang tempat tinggalnya dekat dengan sungai merasakan akibat tersebut dan membuat tidak nyaman masyarakat sekitar sungai Kota Pekalongan.

Berdasarkan penjelasan diatas dilakukan penelitian yang memiliki judul “Pengaruh *Lean operation* Terhadap Kinerja Bisnis dan Kinerja Hijau Melalui Kinerja Sosial dan Inovasi Produk Pada UMKM Batik Kota Pekalongan”.

1.3 Perumusan Masalah

Menurut Abreu et al. (2017) dan Sajan et al. (2017) dalam Afum et al. (2021) mengatakan bahwa *Lean operation* (LO) menjamin keberlanjutan organisasi, baik dari segi lingkungan maupun ekonomi. Manfaat tambahan dari penerapan *Lean operation* meliputi peningkatan produktivitas, pembuatan produk berkualitas tinggi, mencegah kelebihan atau kekurangan produksi, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman. Namun Penelitian yang memeriksa hubungan antara *Lean operation* dan *Eco-Product Innovativeness* (EPI) nampaknya terbatas. Oleh karena itu, keterkaitan antara LO dan EPI cenderung diabaikan dan kurang mendapat perhatian dalam literatur ilmiah (Johansson & Sundin, 2014) dalam (Afum et al., 2021).

UMKM Batik Kota Pekalongan dalam melakukan produksinya pasti tidak terhindar dari terjadinya dampak negatif terhadap lingkungan baik dari internal maupun dari ketidakpastian lingkungan yang diakibatkan oleh limbah yang dihasilkan saat produksi batik. Sehingga UMKM Batik Kota Pekalongan cocok untuk dijadikan sebagai objek pelaksanaan *Lean operation* melalui Kinerja Sosial dan Inovasi Produk sebagai salah satu cara mengetahui pengaruh metode sesudah dan sebelum pengimplementasi metode tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang tulis oleh (Afum et al., 2021) penelitian dengan judul “*Nexus Between Lean operations, Eco-Product Innovativeness, Social, Green and Business Performances: an Empirical Evidence form Ghanaian Manufacturing SMEs*”. Yang menyatakan Penelitian ini melengkapi literatur manajemen lean dengan mengungkap bagaimana UKM menggunakan *Lean operation* untuk menciptakan produk inovatif yang memenuhi kebutuhan pelanggan berfokus pada aspek lingkungan. Hal ini menjadi relevan mengingat signifikansi *eco product innovativeness* dalam mempengaruhi kinerja

organisasi. Kemudian diujikan di industri batik karena memiliki permasalahan yang sama.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Dari penjelasan latar belakang masalah dimana yang sudah dijelaskan sebelumnya, sehingga rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah *lean operation* memiliki dampak positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan?
2. Apakah *lean operation* memiliki dampak positif terhadap kinerja hijau UMKM Batik Kota Pekalongan?
3. Apakah *lean operation* memiliki dampak positif terhadap kinerja sosial UMKM Batik Kota Pekalongan?
4. Apakah *lean operation* memiliki dampak positif terhadap inovasi produk UMKM Batik Kota Pekalongan?
5. Apakah inovasi produk memiliki dampak positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan?
6. Apakah inovasi produk memiliki dampak positif terhadap kinerja hijau UMKM Batik Kota Pekalongan?
7. Apakah inovasi produk memiliki dampak positif terhadap kinerja sosial UMKM Batik Kota Pekalongan?
8. Apakah kinerja sosial memiliki efek positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan?
9. Apakah kinerja hijau memiliki efek positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan?
10. Apakah kinerja hijau memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja bisnis pada UMKM Batik Kota Pekalongan?
11. Apakah kinerja sosial memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja bisnis pada UMKM Batik Kota Pekalongan?
12. Apakah inovasi produk memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja bisnis pada UMKM Batik Kota Pekalongan?

13. Apakah inovasi produk memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja hijau pada UMKM Batik Kota Pekalongan?
14. Apakah inovasi produk memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja sosial pada UMKM Batik Kota Pekalongan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dijelaskan, sehingga tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui *lean operation* memiliki dampak positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan.
2. Untuk mengetahui *lean operation* memiliki dampak positif terhadap kinerja hijau UMKM Batik Kota Pekalongan.
3. Untuk mengetahui *lean operation* memiliki dampak positif terhadap kinerja sosial UMKM Batik Kota Pekalongan.
4. Untuk mengetahui *lean operation* memiliki dampak positif terhadap inovasi produk UMKM Batik Kota Pekalongan.
5. Untuk mengetahui inovasi produk memiliki dampak positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan.
6. Untuk mengetahui inovasi produk memiliki dampak positif terhadap kinerja hijau UMKM Batik Kota Pekalongan.
7. Untuk mengetahui inovasi produk memiliki dampak positif terhadap kinerja sosial UMKM Batik Kota Pekalongan.
8. Untuk mengetahui kinerja sosial memiliki efek positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan.
9. Untuk mengetahui kinerja hijau memiliki efek positif terhadap kinerja bisnis UMKM Batik Kota Pekalongan.
10. Untuk mengetahui kinerja hijau memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja bisnis pada UMKM Batik Kota Pekalongan.
11. Untuk mengetahui kinerja sosial memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja bisnis pada UMKM Batik Kota Pekalongan.

12. Untuk mengetahui inovasi produk memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja bisnis pada UMKM Batik Kota Pekalongan.
13. Untuk mengetahui inovasi produk memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja hijau pada UMKM Batik Kota Pekalongan.
14. Untuk mengetahui inovasi produk memediasi hubungan antara *lean operation* dan kinerja sosial pada UMKM Batik Kota Pekalongan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Kota Pekalongan. Ruang lingkup ini pada UMKM Pekalongan yang menjual Batik Pekalongan. Ruang lingkup waktu untuk melakukan dimulai pada bulan November 2023 – Maret 2024.

1.7 Sistematika Penulisan

Pembahasan yang ada dipenelitian ini terbagi menjadi lima bab dimana nantinya dibagi menjadi sub-bab apabila diperlukan. Sistematika penulisan tugas akhir dapat dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

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 jika diperlukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode serta teknik pengumpulan data serta pengolahan yang akan digunakan oleh penulis. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis penelitian, Operasional Variabel, Populasi dan Sampel (Kuantitatif)

/ Situasi Sosial (Kualitatif), Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data yang sudah diperoleh serta keterkaitannya dengan variabel yang diuji. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan hasil dari kesimpulan yang berisi tentang jawaban dari pertanyaan, kemudian menjadi saran bisa digunakan oleh perusahaan yang terkait.