

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Dimulai sejak abad ke-21 sampai dengan saat ini, banyak sekali aktivitas manusia yang berhubungan secara langsung dengan Sistem Informasi. Dengan keberadaan Sistem Informasi, aktivitas manusia akan menjadi lebih ringkas, mudah dan efisien. Sistem adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi canggih tersebut untuk mendukung operasi dan manajemen. Istilah Sistem Informasi sendiri dapat merujuk kepada interaksi antara manusia, proses, data, dan teknologi. Dalam hal ini akan saling berkaitan dan terintegrasi untuk mendukung jalannya suatu proses bisnis menuju pada tingkatan yang lebih baik. Oleh karena itu, organisasi apapun baik dari perusahaan/organisasi swasta, nonpemerintah atau bahkan pemerintahan tidak bisa lepas dari pemanfaatan teknologi informasi. Dengan diterapkannya hal tersebut terutama pada lingkup organisasi pemerintahan, merupakan salah satu langkah penting sebagai upaya memberikan pelayanan publik yang lebih baik di negara Indonesia. Keberadaan teknologi informasi yang semakin canggih akan membantu proses penyelenggaraan yang mudah, cepat, dan tidak terbatas dengan jarak serta waktu (Suherman, 2020). Maka dari itu, pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* (Kumorotomo, 2010; Suherman, 2020). Dalam aturan tersebut menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan publik diperlukannya suatu tatakelola sistem manajemen dan proses kerja yang ada dilingkungan pemerintahan, dengan melakukan pengoptimalan pada pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat yang menunjang pelayanan publik berbasis digital. Sehingga dengan melakukan pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan publik dapat tersampaikan lebih cepat dan *realtime* kepada masyarakat umum secara menyeluruh di Indonesia (Suherman, 2020).

Pemerintah Indonesia mulai menerapkan sistem *e-Government* sejak dari munculnya peraturan perundang-undangan pada tanggal 24 April 2001, tentang Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 yang membahas Telematika

(Telekomunikasi, Media, dan Informatika). Dalam aturan tersebut menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Namun, inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat belum mendapatkan dukungan penuh dan respon dari segenap pemangku kepentingan pemerintah. Alasan dibalik tidak didukungnya hal tersebut adalah dari segi pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal (Ordiyasa, 2015). Berdasarkan data yang ada pada tahun 2022, hanya terdapat 85 dari 369 situs pemerintahan Indonesia yang berhasil beroperasi karena bisa dikatakan lengkap pada tahun tersebut. Inisiatif pemerintahan dalam menerapkan *e-Government* mengalami kegagalan atau di bawah rencana ekspektasi sebanyak 60% dari 100% keberhasilan. Indikator yang mempengaruhi kegagalan implementasi *e-Government* pada tahun tersebut adalah jumlah pelanggan internet baru mencapai 667.000 dan penggunaan komputer serta telepon baru mencapai 4.500.000 dari total populasi Indonesia tahun 2022. Hal ini masih terbilang sangat rendah dalam presentase penggunaan internet di Indonesia. Sebagai tambahan informasi mengenai keadaan *e-Government* saat itu, sebagian besar wilayah Indonesia baru menginjak tahap publikasi situs oleh pemerintah. Maksud dari tahap publikasi ini adalah tahap pemberian informasi berupa situs *website*, yang perencanaannya akan memudahkan seluruh masyarakat umum dapat dengan mudah mengakses pelayanan publik yang dimiliki organisasi pemerintahan.

Kondisi dari implementasi *e-Government* di negara berkembang sudah banyak dilakukan berbagai penelitian baik dari institusi maupun perorangan untuk menganalisis dan mengkaji sejauh mana implementasi *e-Government* dari tahun ke tahun berjalan. Adapun beberapa penelitian yang pernah dilakukan untuk melihat kondisi *e-Government*, dimana pada penelitian ini negara Indonesia termasuk dalam negara berkembang. Penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel I-1 di bawah ini (Silalahi et al., 2015).

Tabel I-1 Hasil Penelitian Terkait Kondisi Implementasi *e-Government* di  
Negara Berkembang  
Sumber (Silalahi et al., 2015)

No	Hasil Penelitian	Sumber
1	Lebih dari 60% implementasi <i>e-Government</i> pada negara berkembang mengalami kegagalan atau tidak sesuai dengan ekspektasi target	Gartner (2003)
2	Implementasi <i>e-Government</i> pada negara berkembang mengalami kegagalan sebesar 85% dan keberhasilan hanya mencapai 15%	Heeks (2003)
3	Kegagalan implementasi <i>e-Government</i> pada negara berkembang mencapai sekitar 60% hingga 80%	UNDESA (2003)
4	Kegagalan implementasi pada negara berkembang mencapai 31% pada faktor TIK yang tidak tepat waktu dan 31% lainnya dalam masalah finansial ( <i>budget</i> )	PPIC (2005)
5	Laju keberhasilan dalam implementasi <i>e-Government</i> hanya mencapai 32% berhasil dalam proyek TIK, 44% mengalami keterlambatan proyek dan 24% proyek tidak pernah digunakan sama sekali	Standish (2009)

Berdasarkan tabel I-1 hasil penelitian yang sudah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa faktanya untuk melakukan implementasi *e-Government* dari tahun ke tahun tidak mudah seperti apa yang direncanakan. Meskipun negara Indonesia sudah mulai bergerak dalam pengimplementasian *e-Government* sejak dari dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001, pada kenyataannya tidak berjalan dengan lancar. Selama penerapan *e-Government* dari tahun 2002 hingga 2009, seringkali mengalami beberapa hambatan yang mengakibatkan tingkat kegagalan implementasi menjadi tinggi dibandingkan tingkat keberhasilannya. Selain data yang telah dikumpulkan oleh peneliti, adapun data beberapa lembaga nasional maupun internasional melakukan survei dan pemeringkatan (*ranking*) dari negara-negara yang juga menerapkan sistem *e-Government*. Perilisan salah satu hasil survei dan ranking internasional *e-Government* dilakukan oleh organisasi tingkat dunia, yaitu Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bertanggung jawab untuk mengatasi isu-isu ekonomi, sosial, dan pembangunan berkelanjutan. PBB sudah melakukan survey dan pemeringkatan sejak dari tahun 2003 silam hingga sekarang. Dalam hasil surveinya menunjukkan bahwa Indonesia masih tertinggal jauh dari negara

berkembang lainnya. Bahkan di bagian zona Asia Tenggara saja Indonesia berada dibawah negara ASEAN lain seperti Singapore, Malaysia, Brunei, Vietnam, Philipines, dan Thailand. Tabel 1 merupakan data yang menunjukkan bahwa Indonesia masih mengalami ketertinggalan dalam hal adopsi *e-Government*. Dapat dilihat pada Tabel I-2 dibawah ini adalah data ranking Indonesia dari tahun 2003 hingga 2010 (Novita, 2016).

Tabel I-2 Peringkat *e-Government* Negara ASEAN

Sumber (Novita, 2016)

No	Negara	2003	2004	2005	2008	2010
1	Singapore	12	8	7	23	31
2	Malaysia	43	42	45	34	32
3	Brunei	55	63	73	82	68
4	Thailand	56	50	46	64	76
5	Philiphines	33	47	41	66	78
6	Vietnam	97	132	205	91	90
7	Indonesia	70	85	96	106	109
8	Kamboja	134	129	128	139	140
9	Myanmar	126	123	129	144	141
10	Laos	149	144	147	156	151

Berdasarkan dari tabel pemeringkatan diatas, menunjukkan bahwa pertama kali Indonesia menduduki peringkat dalam menerapkan sistem *e-Government* adalah pada posisi peringkat ke 70 dari negara-negara lain yang juga mengimplementasikan sistem tersebut. Dan untuk tahun 2004, Indonesia mengalami penurunan posisi sebanyak 15 peringkat ke bawah. Sehingga posisi yang diduduki Indonesia pada tahun 2004 adalah peringkat ke 85. Penurunan peringkat tersebut terus berlanjut hingga pada tahun 2010, Indonesia menduduki peringkat ke 109. Berdasarkan data tabel diatas, menyatakan bahwa dalam pengimplementasian sistem *e-Government*, negara Indonesia masih belum bisa dikatakan cukup baik. Dikarenakan peringkat dari tahun ke tahun yang terus menurun, sehingga perlu dilakukannya analisis secara mendetail mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi turunnya performa dalam penerapan *e-Government* (Novita, 2016).

Adapun data pada tahun 2012, hasil dari survei yang dilakukan PBB menyatakan bahwa Indonesia mengalami kenaikan sebanyak 12 peringkat dari posisi tahun 2010. Namun, posisi ini hanya mampu bertahan selama dua tahun. Karena pada tahun 2014, Indonesia mengalami penurunan peringkat sebanyak 9 posisi dengan nilai 0,4949 menjadi 0,4487 berdasarkan nilai *e-Government Development Index* (EDGI). Berikut adalah tabel I-3 yang menggambarkan urutan peringkat negara ASEAN (Novita, 2016).

Tabel I-3 Peringkat *e-Government* Negara ASEAN  
Sumber (Novita, 2016)

No	Negara	2012	2014
1	Singapore	10	3
2	Malaysia	40	52
3	Brunei	54	86
4	Philippines	88	95
5	Vietnam	83	99
6	Thailand	92	102
7	Indonesia	97	106
8	Kamboja	155	139
9	Laos	153	152
10	Myanmar	160	175

Adapun data informasi mengenai hasil survei 7 tahun terakhir oleh PBB, dimana data ini merupakan data terdekat mengenai kondisi penerapan *e-Government* yang dilakukan oleh negara republik Indonesia. Menurut Kominfo (2020), menyatakan bahwa urutan peringkat yang di duduki oleh negara Indonesia berada di posisi 116 pada tahun 2016. Sementara untuk tahun 2018 berada di peringkat 107. Kemudian *United Nations (UN) e-Government* mengumumkan perilisan hasil surveynya pada bulan Juli 2020, bahwa Indonesia berhasil menaiki peringkat hingga pada posisi ke 88 atas pengembangan dan pelaksanaan *e-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Upaya yang dikerahkan oleh Indonesia semakin membuahkan hasil yang positif. Dengan melakukan pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Indonesia berhasil menaikan peringkatnya secara signifikan. Menurut Kominfo (2022), informasi terbaru mengenai posisi negara Indonesia berada di peringkat 77 di tahun 2022. Berdasarkan kutipan tidak langsung yang

telah dijabarkan, pemeringkatan Indonesia masih tergolong tidak stabil. Posisi peringkat Indonesia di tahun 2022 masih berada dibawah peringkat survei tahun 2003, yang pada saat itu berada di posisi ke 70. Hal ini dapat disimpulkan bahwa meskipun Indonesia sudah melakukan strategi perkembangan pada sistem *e-Government*, pada kenyataannya negara Indonesia masih belum bisa menembus hingga peringkat 10 besar atau setidaknya 50 besar dari penerapan *e-Government* di seluruh dunia.

Indonesia telah membuat langkah maju dalam meningkatkan implementasi *e-Government*, terutama di tingkat pusat. Namun, kemajuan pada tingkat pemerintah daerah masih belum merata. Adapun alasan kontekstual lainnya seperti dalam hal manajerial, infrastruktur dan sumber daya manusia. Ketika suatu pemerintah daerah sudah menerapkan isu-isu integrasi dalam pengembangan aplikasinya, bisa saja pemerintah daerah lain masih berada di tahap sebelumnya, misalkan berada di tahap pengembangan *website* (Widodo & Kusnan, 2023; Yunita, 2018). Dilihat dari perbedaan tersebut, menjelaskan secara tegas bahwa kesiapan yang dimiliki oleh pemerintah daerah tertentu belum memenuhi persyaratan dalam penerapan *e-Government* yang lebih maju. Latar belakang dari belum siapnya pemerintah daerah lain bisa saja terdapat di poin-poin tertentu, seperti sumber daya manusia yang tidak memadai (ahli dalam bidang TIK), dari segi infrastruktur dan teknologinya, anggaran biayanya yang tidak cukup, prosesnya yang terbengkalai dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, penulis akan mengangkat studi kasus pada beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah atau disingkat sebagai SKPD di Kabupaten Indramayu. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) adalah organisasi pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintah di tingkat daerah. Setiap SKPD memiliki tugas dan fungsi yang berbeda sesuai dengan bidangnya, seperti Dinas Perhubungan, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Sosial, Dinas Ketenagakerjaan, serta lain sebagainya. Dalam menjalankan tugas dan fungsi, SKPD perlu melakukan kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait. Kerjasama yang bisa dilakukan oleh SKPD terdapat dua sisi, yaitu lingkup internal maupun eksternal. Hal ini penting untuk memastikan terciptanya sinergi antara berbagai program dengan kegiatan yang

dilaksanakan. Sementara untuk kerjasama dengan pihak eksternal, SKPD akan bekerjasama dengan pihak-pihak di luar pemerintah daerah, seperti Lembaga swadaya masyarakat, dunia usaha, dan masyarakat umum. Tujuan dari diberlakukannya kerjasama ini adalah untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan efektivitas program-program yang dilaksanakan oleh SKPD.

Dalam era digitalisasi saat ini, SKPD juga dituntut untuk menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan keberadaan teknologi informasi, dapat membantu SKPD dalam mengelola data dan informasi dengan lebih efisien dan akurat. Penggunaan teknologi informasi ini merujuk pada penerapan sistem *e-Government* yang sudah ditetapkan oleh pemerintah sejak tahun 2003. SKPD Kabupaten Indramayu berhasil menerapkan *e-Government* pada tahun 2014. Hal ini disebutkan pada situs resmi milik Pemerintah Kabupaten Indramayu, Sekretaris Daerah, Ahmad Bahtiar (2014) mengatakan bahwa dengan menerapkan *e-Government*, dapat memberikan informasi cepat, tepat, dan akurat tentang perkembangan politik, ekonomi, sosial, dan budaya terkini, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pembangunan melalui media digital. Untuk SKPD yang sudah menerapkan *e-Government*, saat ini sudah lebih dari 17 SKPD yang mengikuti perkembangan teknologi informasi *e-Government*, dan masih terus berlanjut untuk performa yang semakin baik dan efisien.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen-PANRB) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2023 menyatakan bahwa indeks Kabupaten Indramayu di tahun 2023 telah mencapai peringkat 9 se-jawa barat dengan skor 3,53 disertai predikat “Sangat Memuaskan”. Namun, saat dilakukan survey langsung ke berbagai SKPD yang ada di Kabupaten Indramayu, penulis mendapatkan informasi dari wawancara salah satu sekretaris Diskominfo Kabupaten Indramayu bahwa diantara 27 SKPD yang ada di Kabupaten Indramayu, ada yang tidak memiliki kepala daerah. Sehingga banyak sekali seseorang yang melakukan rangkap jabatan untuk menjadi kepala daerah. Diskominfo memberikan paparan bahwa hal ini bisa terjadi dikarenakan

penerimaan pegawai ASN hanya memiliki kuota yang sangat kecil. SKPD membutuhkan sekitar 700-1000 pegawai namun kuota yang diberikan hanya 400 orang saja. Selain itu, banyak sumber daya manusia yang memiliki latar belakang yang tidak sesuai dengan apa yang mereka hadapi saat ini. Kemudian terdapat beberapa infrastruktur dan teknologi yang memadai, namun dikarenakan latar belakang yang bertolak dengan teknologi, sehingga SDM SKPD tidak bisa mengoperasikan teknologi tersebut dengan baik dan benar.

Berdasarkan penjabaran hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa SKPD Kabupaten Indramayu masih memiliki berbagai macam permasalahan dalam sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang tidak sesuai, dan proses yang terhambat dikarenakan ada beberapa posisi yang kosong, sehingga mengharuskan sumber daya dari SKPD lain ikut memegang posisi tersebut. Dari permasalahan ini menjadikan sebagai dasar acuan untuk dilakukannya penelitian mengenai analisis kesiapan implementasi *e-Government* dengan melihat GRP pada SKPD yang ada di Kabupaten Indramayu dengan menggunakan pemodelan *People Process Technology* (PPT). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa siap SKPD Kabupaten Indramayu dengan implementasi *e-Government* dalam situasi dan kondisi saat ini. Dikarenakan permasalahan diatas, memungkinkan pencapaian kinerja belum bisa dikatakan optimal dalam integrasi data dan aplikasi yang telah dibuat. Dengan kata lain, dapat mempengaruhi kesiapan implementasi *e-Government* sehingga belum bisa diterapkan secara maksimal.

Salah satu cara pendekatan populer yang dapat digunakan oleh SKPD Kabupaten Indramayu dalam mengembangkan sistem terintegrasi dan perencanaan sumber daya perusahaan pada *e-Government* ialah dengan menerapkan konsep yang serupa seperti Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Jika sistem ERP diadopsi hanya untuk perusahaan manufaktur dan perusahaan jasa, maka konsep *Government Resource Planning* (GRP) adalah konsep yang dikembangkan untuk mengelola seluruh sumber daya dalam pemerintah yang dilihat dari berbagai sudut pandang, seperti dari segi manusia, proses bisnis, dan teknologi. *Government Resource Planning* pada dasarnya merupakan perangkat lunak ERP yang di kustomisasi ekstensif untuk pemerintah.

GRP adalah sekumpulan modul aplikasi untuk mendukung fungsi-fungsi internal dan layanan publik organisasi pemerintah, mengelola sumber daya pemerintah, mengintegrasikan aktivitas birokrasi pemerintahan dari awal hingga akhir (dari perencanaan, belanja, pelaksanaan program, hingga evaluasi), mudah untuk saling diintegrasikan dalam satu sistem informasi. GRP mendukung proses pengumpulan, pemrosesan, pendokumentasian, dan integrasi data menjadi informasi internal dan antar perangkat daerah dari berbagai proses bisnis yang didukung oleh GRP. Sistem ini digunakan untuk membantu mencapai tujuan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan layanan publik (Muhardi Saputra et al., 2021; Susanto, 2018).

Penerapan konsep GRP pada SKPD Kabupaten Indramayu ini belum bisa menutupi permasalahan yang dialami oleh mereka. Meskipun *Government Resource Planning* (GRP) adalah perangkat lunak yang dirancang untuk saling mengintegrasikan aktivitas birokrasi pemerintahan dari awal hingga akhir, pada kenyataannya seluruh SKPD Kabupaten Indramayu masih terjebak dalam fase transformasi, yaitu belum bisa melakukan integrasi aplikasi secara optimal sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Hal ini dapat terjadi karena dipengaruhi oleh tingkat kesiapan atau *e-readiness* dari pemerintahan daerah itu sendiri. Bagaimana kesiapan mereka dalam menghadapi penerapan-penerapan dengan konsep baru, untuk mengupayakan penerapan sistem *e-Government* dapat berjalan dengan lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kesiapan dari segi orang, proses bisnis dan juga teknologi sistem yang dimiliki oleh SKPD Kabupaten Indramayu. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik statistik multivariat dari *Structrual Equation Modelling* (SEM) yang digunakan untuk menguji dan mengukur hubungan antar variabel. Adapun metode lain yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini adalah dengan melakukan metode penyebaran kuisioner kepada para pegawai, melakukan wawancara dan observasi, serta mengumpulkan data dari beberapa sumber jurnal dan buku. Diharapkan hasil dari penelitian yang penulis buat dapat memberikan informasi, pengetahuan serta memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kondisi SKPD

Kabupaten Indramayu saat ini dalam meningkatkan kesiapannya terhadap teknologi informasi yang semakin berkembang.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana analisis penilaian kesiapan implementasi ERP pada SKPD Kabupaten Indramayu dengan faktor dasar variabel utama dari model *People Process Technology* (PPT)?
- b. Bagaimana rekomendasi perbaikan pada SKPD Kabupaten Indramayu untuk dapat meningkatkan implementasi ERP khususnya pada sampel organisasi pemerintah daerah penelitian berdasarkan penilaian yang telah dilakukan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis kesiapan implementasi ERP pada SKPD Kabupaten Indramayu dengan faktor dasar variabel utama dari model *People Process Technology* (PPT).
- b. Rekomendasi perbaikan pada SKPD Kabupaten Indramayu untuk dapat meningkatkan implementasi ERP khususnya pada sampel organisasi pemerintah daerah penelitian berdasarkan penilaian yang telah dilakukan.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian yang dilakukan adalah:

- a. Penelitian hanya berfokus pada kesiapan implementasi ERP pada 5 SKPD Kabupaten Indramayu, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Pendidikan, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Badan Keuangan Daerah.
- b. Penelitian yang dilakukan hanya berfokus pada tiga variabel, disesuaikan dengan model yang digunakan pada penelitian ini, yaitu *People Process Technology* (PPT).

- c. Pengolahan data dan pengujian statistik yang dilakukan terhadap variabel penelitian akan menggunakan SEM-PLS dan *tools* Rstudio.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi organisasi pemerintah (SKPD), penelitian ini dapat menjadi sarana informasi, wawasan dan pandangan baru, serta rekomendasi kepada sampel SKPD mengenai kesiapan yang dimiliki oleh SKPD Kabupaten Indramayu
2. Bagi pihak akademis, dapat menjadi model atau gambaran dalam penelitian selanjutnya terkait topik implementasi ERP pada organisasi pemerintah daerah lainnya.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II berisi literatur yang relevan dengan topik permasalahan yang diteliti dan metode yang akan digunakan dalam penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III membahas mengenai metodologi penelitian yang akan digunakan. Pada bagian ini dijelaskan mengenai langkah-langkah dan metode yang akan digunakan dalam penyelesaian penelitian secara terperinci. Bagian ini mencakup perumusan hipotesis, pengembangan model penelitian, identifikasi penelitian dan pengumpulan data serta kuesioner penelitian yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab IV berisikan mengenai hasil analisis serta perancangan penelitian. Didalamnya terdapat kumpulan data dan informasi yang telah didapatkan dan akan dilakukan proses pengolahan data. Pada bab ini juga akan memaparkan pembahasan dari hasil penelitian yang diperoleh menggunakan SEM Rstudio

**Bab V      Kesimpulan dan Saran**

Bab V merupakan kesimpulan dan rekomendasi dari penulis terhadap hasil uji hipotesis yang diperoleh berdasarkan pengolahan data menggunakan SEM Rstudio