

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Kecamatan Semen

Dalam suatu Kota/Kabupaten pasti memiliki lembaga yang bergerak pada bidang administratif tak terkecuali Kabupaten Kediri. Kecamatan Semen Kabupaten Kediri merupakan gabungan dari beberapa desa dan kelurahan di Kabupaten Kediri. Kecamatan Semen dipimpin oleh Camat yang ditunjuk langsung oleh Bupati. Organisasi kecamatan berfungsi serta bertanggung jawab untuk membantu tugas-tugas Bupati dalam mengoptimalkan berbagai kegiatan pemerintahan, pembangunan, serta pembinaan kemasyarakatan yang berada di lingkup wilayah kecamatan.

Berdasarkan undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pasal 209 ayat (2) huruf f, Kecamatan merupakan bagian perangkat daerah Kabupaten/Kota. Kecamatan memiliki sebuah peran yang penting karena merupakan ujung tombak pelayanan dan pembinaan masyarakat, seperti disebutkan dalam pasal 221 ayat (1) yang menyatakan bahwa daerah Kabupaten/Kota membentuk kecamatan untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 5 Tahun 2016 tentang Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kediri yang dijabarkan lebih lanjut dengan Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Kecamatan pasal 2 ayat (1) menyebutkan : Kecamatan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan.

1.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan dan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan Daerah.

Tugas Kecamatan mempunyai rincian sebagai berikut:

- a. Menetapkan rencana strategis, program dan rencana kerja Kecamatan;
- b. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
- c. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- d. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- e. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- f. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- g. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat kecamatan;
- h. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan;
- i. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah yang ada di Kecamatan; dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang dipertahankan Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan.

1.1.3 Logo & Makna Logo

Berikut ini merupakan gambar logo dan makna logo Kabupaten Kediri yang juga digunakan untuk instansi Kecamatan Semen :



GAMBAR 1.1 LOGO KABUPATEN KEDIRI

Sumber: google

- a. Bintang sudut lima berwarna kuning adalah lambang Pancasila ideologi Negara dan Bangsa Indonesia
- b. Ganesha Kediri berwarna abu-abu berdiri bertangan 4 (empat) memegang bejana (mangkuk) beratribut kapak dan Tasbih, adalah lambang pengetahuan dan kebijaksanaan. Gambar Ganesha ini menjadi tanda pengenal spesifik daerah Kediri (lihat Ensiklopedia Indonesia FM penerbit W. Van Hoeve, Bandung, halaman 74 dan 525)
- c. Gunung Kelud berapi dan kawahnya berwarna hitam dan merah merupakan lambing jiwa dinamis revolusioner yang kuat, sentosa dan tak kunjung padam
- d. Sungai Brantas berwarna biru melambangkan kesuburan daerah
- e. Ladang dan sawah berwarna hijau dan kuning adalah lambang kemakmuran daerah
- f. Padi sauli (setangkai) berwarna kuning berbutir 17, bunga kapas berwarna putih berjumlah 8 dengan tangkai berkelopak 4 dan berbunga 5 helai melambangkan semangat Proklamasi 17 Agustus 1945 dan sandang pangan
- g. Langit berwarna biru muda adalah lambang ketentraman dan damai
- h. Tulisan "Canda Bhirawa" di atas pita putih adalah nama lambang Kabupaten Kediri, bermakna suatu ikatan persatuan yang suci dan tulus ikhlas sari segenap lapisan masyarakat hingga merupakan kekuatan yang berlipat ganda bersemangat patah tumbuh hilang berganti.

1.1.4 Visi dan Misi

VISI :

“TERWUJUDNYA KECAMATAN SEMEN SEBAGAI INSTANSI PEMERINTAH YANG BERIMAN KEPADA TUHAN YANG MAHA ESA, DAN MENYELENGGARAKAN TUGAS APARATUR PEMERINTAH DAERAH”

Misi

Untuk mewujudkan Visi tersebut, ditetapkan Misi pembangunan Kecamatan Semen tahun 2016 – 2021 sebagai berikut :

- a. Melaksanakan ajaran agama dan/atau kepercayaan dalam kehidupan bermasyarakat yang penuh toleransi, tenggang rasa, dan harmoni.
- b. Melaksanakan atau mensukseskan program KBBS (Kelompok Bimbingan Belajar Solat).
- c. Meningkatkan pelayanan masyarakat secara prima.

1.1.5 Strategi

Strategi untuk mewujudkan visi dan misi adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas pengalaman ajaran agama bagi masyarakat;
- b. Meningkatkan fasilitas komunikasi inter dan antar umat beragama baik di seluruh kelompok masyarakat;
- c. Melaksanakan kegiatan sholat malam jumat di desa-desa setiap 1 bulan sekali;
- d. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- e. Meningkatkan kualitas kinerja kecamatan.

1.1.6 Struktur Organisasi Kecamatan Semen

Struktur Kecamatan Semen Kabupaten Kediri terdiri dari:

a. Camat

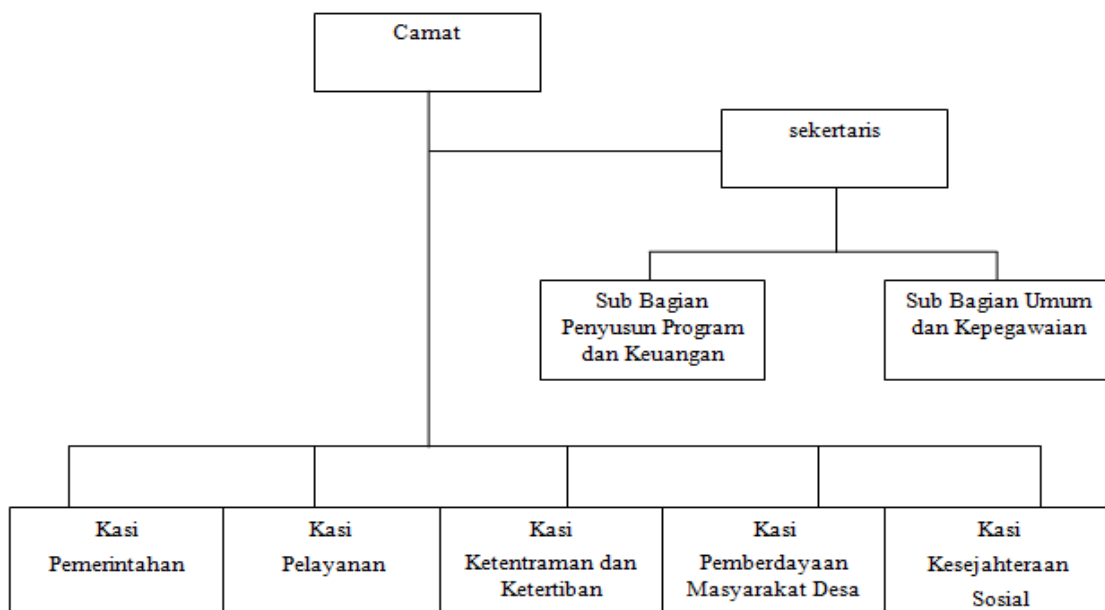
Selanjutnya dalam Pasal 7 ayat (1) disebutkan bahwa Camat mempunyai tugas :

- 1) Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum ;
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 3) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 4) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
- 5) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
- 6) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
- 7) Memebina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa atau sebutan lain dan/atau kelurahan; dan
- 8) Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Daerah yang ada di Kecamatan.

Camat dalam melaksanakan kegiatan administrasi dibantu oleh :

b. Sekertaris Camat (Sekcam),

- c. Dua Kepala sub bagian yaitu antara lain:
- 1) Kasubag Penyusunan Program dan Keuangan,
 - 2) Kasubag Umum dan Kepegawaian,
- d. Serta lima Kepala Seksi, yaitu:
- 1) Kasi Pemerintahan,
 - 2) Kasi Pelayanan
 - 3) Kasi Trantib,
 - 4) Kasi PMD dan
 - 5) Kasi Kesos.



GAMBAR 1. 2 STRUKTUR ORGANISASI KANTOR KECAMATAN SEMEN

Sumber : Data Internal Instansi

1.2 Latar Belakang Penelitian

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), merupakan tujuan dari semua instansi di pemerintahan baik pusat maupun daerah. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, akuntabel dan responsive terhadap masyarakat terutama pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Hal itu sejalan dengan keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia (Menpan) No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai penyempurnaan Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang pada prinsipnya layanan Publik itu harus mengacu pada kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, serta kenyamanan. Untuk standar penyelenggaraan pelayanan sendiri sekurang-kurangnya mencakup prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasaran serta kompetensi dari petugas yang memberikan layanan tersebut. (MenPan, 2003).

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat secara langsung di Kabupaten Kediri adalah Kantor Kecamatan Semen yang membawahi sekitar 12 desa dan 49.956 jiwa pada tahun 2016 . Untuk keperluan tersebut, pegawai kantor Kecamatan Semen betul-betul dituntut untuk bekerja dengan efektif sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan keputusan Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kantor Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertugas dan memiliki wewenang untuk menangani sebagianurusan otonomi daerah yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Berikut ini Daftar nama Camat Kecamatan Semen yang didapat oleh penulis :

TABEL 1.1 DAFTAR NAMA CAMAT KECAMATAN SEMEN 2011-2018

NO	NAMA CAMAT	PERIODE JABATAN
1.	Arif Gunawan,SH	21 Mei 2011– 30 April 2014
2.	Anto Riandoko,S.Sos.MM	5 Mei 2014 – 12 januari 2015
3.	Elok Etika S.Sos.MM	2 Februari 2015 – 6 Maret 2017
4.	Jiwo, SE	20 Maret 2017 – Sekarang

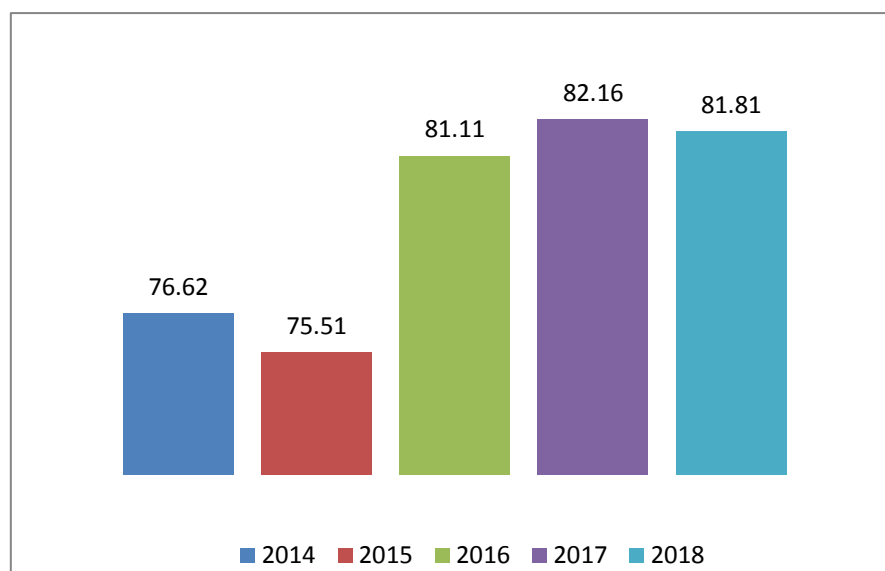
Sumber: Data Internal Instansi

Berdasarkan tabel diatas yang terjadi pada Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri, untuk 7 tahun terakhir ini sudah terjadi 3 kali pergantian Camat, yaitu pada tahun 2011–2014 yang menjabat sebagai Camat adalah Arif Gunawan,SH Setelah 3 tahun dipimpin oleh Arif Gunawan, pada tahun 2014 – 2015 digantikan oleh Anto Riandoko,S.Sos.MM yang hanya menjabat 9 bulan saja. Selanjutnya, pada tahun 2015 – 2017 digantikan oleh Elok Etika S.Sos.MM. Setelah itu tahun 2017 oleh Jiwo, SE hingga sekarang. Masing-masing pemimpin (Camat) memiliki gaya dan perilaku sendiri dalam memimpin, yang dapat mempengaruhi gaya dan perilaku bawahan yang dipimpinnya. Adanya pergantian Camat tentu saja dapat memberikan dampak pada gaya dan perilaku karyawan sesuai dengan pimpinannya. Bahkan di Kecamatan Semen ini ada yang menjabat hanya 9 bulan saja. Padahal, pimpinan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya peningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan wawancara penulis terhadap Bapak Priyadi, SH sebagai Kasi Pemerintahan, pergantian Camat yang terjadi tersebut terkait dengan kebijakan pemerintah kabupaten (Bupati) sesuai dengan kebutuhan mutasi (perpindahan) yang dianggap perlu oleh pemerinntah kabupaten. Pergantian tersebut, didasarkan pada SK (Surat Keputusan) yang diberlakukan oleh pemerintah.

Masyarakat selalu berharap mendapatkan pelayanan yang efektif, yaitu layanan yang maksimal, cepat dan tepat serta sesuai harapannya. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan kinerja aparat pelayanan (dalam hal ini adalah pegawai Kecamatan Semen Kabupaten Kediri). “Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan” (Gaol, 2014:273). Keberhasilan organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan sehingga setiap

organisasi berupaya mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Kecamatan sebagai ujung tombak pemerintah Kabupaten Kediri di masyarakat berfungsi sebagai pelayan dan juga pengayom masyarakat sehingga tercipta kehidupan masyarakat yang penuh toleransi, tenggang rasa, dan harmoni.

Dilihat dari hasil survey yang dilakukan oleh Kecamatan Semen melalui kuisioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) diketahui bahwa IKM terjadi penurunan dan peningkatan (fluktuasi) tahun 2014 - 2018. Penilaian IKM yang dilakukan Kecamatan Semen ini dilihat dari beberapa unsur yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, ketepatan dan kecepatan, kewajaran biaya, kesesuaian produk layanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas, keberadaan kualitas sarana prasarana dan penanganan pengaduan. Peningkatan kepuasan berarti harapan masyarakat terpenuhi karena dapat dilayani dengan baik oleh pegawai kecamatan, pelayanan yang baik ini memberikan gambaran bahwa pegawai memiliki kinerja yang baik. Sebaliknya, jika IKM rendah maka terindikasi bahwa kinerja pegawai menurun yang ditandai dengan turunnya kepuasan masyarakat. Artinya, fluktuasi yang terjadi pada IKM, mengindikasikan adanya penurunan dan peningkatan kinerja pegawai pada periode tersebut.



GAMBAR 1. 3 KINERJA PEGAWAI KECAMATAN SEMEN

Sumber: Data Internal Instansi

Dari gambar 1.3 Diketahui bahwa kinerja pegawai kecamatan Semen terjadi penurunan dan peningkatan (fluktuasi), Target capaian nilai IKM Kecamatan Semen yaitu 100, IKM

pada tahun 2014 mencapai 76,62. Selanjutnya pada tahun 2015 mencapai 75,51 dan terjadi peningkatan yang cukup bagus pada tahun 2016 dan 2017. Namun, pada tahun 2018 terjadi penurunan kembali menjadi 81,81%. Hal ini berarti, terdapat kaitan atau hubungan antara seringnya pergantian Camat (atasan) dengan kinerja pegawai.

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan Ibu Endah Triminarti bagian Kasubag Umum dan Kepegawaian menyatakan bahwa pergantian camat itu dapat mempengaruhi kinerja pegawai karena masing-masing Camat memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda, yang dibuktikan dengan pergantian Camat yang hanya menjabat beberapa tahun saja bahkan ada yang hanya 9 bulan. Dengan kata lain, seringnya pergantian Camat memberikan dampak terhadap kinerja pegawai, belum lengkap menerima dan menyesuaikan diri dengan pimpinan yang baru, pergantian pimpinan sudah terjadi lagi. Sehingga, menimbulkan komunikasi atau interaksi antara pegawai dan atasan kurang berjalan dengan baik. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kinerja adalah dapat mengelola pegawai yang ada, diperlukan pemimpin yang mampu mengarahkan dan mendorong pegawai untuk bekerja lebih maksimal.

Keterkaitan antara Leader Member Exchange (LMX) dengan kinerja ini telah dibuktikan oleh beberapa ahli seperti Wang (2016) yang berpendapat bahwa Leader Member Exchange terkait secara positif dengan kinerja karyawan. Herlambang (2017) menyimpulkan bahwa Leader Member Exchange (LMX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan, artinya semakin tinggi penerapan LMX maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Morrow dalam Nusantara (2015) bahwa “leader member exchange” merupakan peningkatan kualitas hubungan antara supervisi dengan karyawan akan mampu meningkatkan kinerja keduanya. Berdasarkan uraian di atas, terbentuknya hubungan interpersonal khususnya komunikasi yang baik melalui LMX akan sangat menunjang kinerja organisasi karena terjadi peningkatan kinerja karyawan. Demikian juga pada lembaga pemerintah setingkat Kecamatan, apabila komunikasi yang baik melalui LMX sudah terbentuk dengan baik secara personal, maka suasana kerja menjadi lebih harmonis dan baik sehingga dapat meningkatkan komitmen pegawai untuk tetap berada di Kecamatan karena merasa nyaman. Seperti telah dikemukakan di atas, bahwa pada 7 tahun terakhir ini sudah terjadi 3 kali pergantian Camat Di Kantor Kecamatan Semen, artinya jika Camat selaku pimpinan Kecamatan ingin menerapkan LMX, belum lengkap penerapannya sudah dipindah di kantor lainnya. Hal ini menimbulkan ketidakefektifan dalam kepemimpinan.

Tidak hanya *Leader Member Exchange* (LMX) yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, unsur komitmen organisasional juga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Moorhead dan Griffin (2013:73) mengatakan bahwa :“Komitmen organisasi (organizational commitment) adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya”. Pegawai kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri, jika memiliki komitmen yang tinggi maka semangat kerja juga akan tinggi sehingga kinerjanya juga tinggi. Salah satu dimensi komitmen adalah komitmen normatif (Normative commitment) yaitu kepercayaan yang pasti dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Nilai-nilai tersebut diantaranya adalah tingkat absensi pegawai yang mencerminkan komitmen mereka terhadap organisasi.

TABEL 1. 2 DAFTAR ABSENSI PEGAWAI KECAMATAN SEMEN

No	Tahun	Absensi (kali)				
		Sakit	Ijin	Tanpa Keterangan	Cuti	Dinas Luar
1	2014	5	5	9	3	7
2	2015	8	10	13	5	11
3	2016	5	9	8	4	8
4	2017	4	7	10	3	6
5	Oktober 2018	2	3	6	2	9
Total		24	34	46	17	41

Sumber: Data primer diolah, 2018.

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2014 hingga Oktober 2018 terjadi peningkatan absensi khususnya “tanpa keterangan” yaitu mencapai 46 kali. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen pegawai untuk memenuhi nilai-nilai atau peraturan yang ditetapkan relative rendah. Hasil penelitian Herlambang (2017) menyatakan bahwa Komitmen organisasi yang tinggi juga membuat kinerja karyawan menjadi tinggi. Adanya keinginan untuk bertahan di perusahaan membuat kinerja karyawan meningkat. Dari uraian di atas, terlihat bahwa LMX, komitmen organisasi memiliki keterkaitan satu sama lain.

Mengacu pada hasil penelitian Herlambang (2017), peneliti ingin melakukan pengujian ulang tentang pengaruh LMX terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi, karena dari hasil penelitian tersebut terbukti bahwa Komitmen Organisasi

menjadi variabel intervening antara pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) dalam meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itu, pemahaman LMX dan komitmen organisasi serta kinerja menjadi sangat penting untuk dikaji ulang khususnya di Kantor Kecamatan Semen agar situasi dan kondisi serta kinerja karyawan saat ini dapat ditingkatkan.

Berdasarkan uraian dan permasalahan yang dijelaskan diatas, penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Pegawai Kecamatan Semen Kabupaten Kediri.**

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Apakah *Leader Member Exchange* (LMX) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ?
- b. Apakah *Leader Member Exchange* (LMX) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional ?
- c. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian adalah untuk:

- a. Mengetahui pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap kinerja karyawan.
- b. Mengetahui pengaruh *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap komitmen organisasional.
- c. Mengetahui pengaruh tidak langsung *Leader Member Exchange* (LMX) terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dan menambah wawasan mengenai konsep *Leader Member Exchange* (LMX), komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

Lebih lanjut, kajian ilmiah dalam penelitian ini juga dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam kajian yang lebih luas lagi.

- b. Memberikan kontribusi secara akademis terutama dalam pengembangan konsep di bidang manajemen sumber daya manusia (MSDM), khususnya *Leader Member Exchange* (LMX), komitmen organisasi dan kinerja karyawan .

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi Camat Semen Kabupaten Kediri dalam membuat kebijakan pengembangan sumber daya manusia (SDM), khususnya yang berkaitan dengan *Leader Member Exchange*(LMX), komitmen organisasi dan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Semen Kabupaten Kediri yang beralamat di Jalan Argo Wilis No.259 Kecamatan Semen Kediri Jawa Timur Indonesia, selama 5 bulan yaitu pada september 2018 – Januari 2019.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dari penelitian skripsi ini, adapun sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Tinjauan Pustaka Penelitian, Penelitian Sebelumnya, Kerangka Pemikiran, Hipotesis Penelitian, dan Ruang Lingkup Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang Jenis Penelitian, Variabel Oprasional, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Realibilitas, dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang Karakteristik Responden, Hasil Penelitian, dan Pembahasan Penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran mengenai Penelitian.

