

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Umum (PERUM) BULOG

Perusahaan Umum BULOG (Perum BULOG) ialah perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang didirikan pada tanggal 21 Januari 2003. Yang didirikan atas dasar Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2003 tentang Pendirian Perusahaan Umum (Perum) BULOG, yang telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2003 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2003 yang berisi tentang Pendirian Perusahaan Umum (Perum) BULOG. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2003 berisi tentang anggaran dasar Perum Bulog tersebut yang telah diubah kembali menjadi PP Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Perum Bulog.

Dengan didirikannya Perum Bulog tidak lepas dari keberadaan lembaga sebelumnya yaitu Badan Urusan Logistik (BULOG). Karena, “BULOG merupakan hasil dari peralihan kelembagaan atau perubahan status hukum Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) BULOG menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam bentuk Perusahaan Umum”.

Sebagai LPND, Perum Bulog berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden RI. Perum Bulog didirikan berdasarkan Keputusan Presidium Kabinet No 114/U/Kep/5/1967 tanggal 10 Mei 1967, terakhir dengan Keputusan Presiden (Keppres) No. 103 Tahun 2001 tanggal 13 September 2001.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan Umum (PERUM) BULOG

Visi

Menjadi perusahaan pangan yang unggul dan terpercaya dalam mendukung terwujudnya kedaulatan pangan.

Misi

- a. Menjalankan usaha logistik pangan pokok dengan mengutamakan layanan kepada masyarakat;
- b. Melaksanakan praktik manajemen unggul dengan dukungan sumber daya manusia yang profesional, teknologi yang terdepan dan sistem terintegritas;

- c. Menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkelanjutan;
- d. Menjamin ketersediaan, keterjangkauan, dan stabilitas komoditas pangan pokok.

1.1.3 Logo Perusahaan Umum (PERUM) BULOG

Logo Perum BULOG, ditampilkan pada Gambar 1.1 berikut :



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan Umum (PERUM) Bulog
Sumber : www.bulog.co.id

Makna dari logo PERUM Bulog diatas adalah sebagai berikut :

- a. **Matahari** dengan gradasi warna kuning ke merah menggambarkan Perum BULOG sebagai perusahaan yang menjadi sumber dari seluruh rangkaian kehidupan bangsa Indonesia yang beraneka ragam termasuk suku dan kultur didalamnya. Matahari juga mencerminkan adanya semangat perubahan dalam diri Perum BULOG, untuk menjadi perusahaan yang lebih profesional, transparan dan sehat.
- b. **Jenis huruf logo BULOG** yang berwarna biru menjadi refleksi konkrit akan besarnya peranannya Perum BULOG dalam usaha mewujudkan kesejahteraan bangsa Indonesia. sedangkan bentuk huruf yang kokoh menggambarkan bentuk sik Perum BULOG sebagai sebuah Perusahaan yang solid dalam mengemban visi dan misinya.
- c. **Slogan** “Bersama Mewujudkan Kedaulatan Pangan” yang mempunyai makna bahwa terselenggaranya hak atas Pangan, dalam tingkat kecukupan dengan harga yang wajar dan terjangkau, sesuai kebutuhan masyarakat, merupakan perwujudan peran strategis dan keberhasilan Perum BULOG dalam melaksanakan kebijakan pangan Pemerintah.

1.1.4 Layanan Dan Produk Perusahaan Umum (PERUM) BULOG

Berikut merupakan layanan dan produk pada Perum BULOG Divre Jabar :

a. **Bisnis Komoditi**

Perum BULOG melaksanakan kegiatan bisnis dengan beberapa kegiatan, antara lain pengelolaan komoditi Beras, Gula, Kedelai, Daging, Ikan dan komoditi lainnya.

b. **Perawatan dan Pengendalian Hama**

Prinsip pengelolaan hama gudang terpadu (PHGT) merupakan prinsip utama dalam perawatan komoditas di lingkungan Perum BULOG. PHGT mengedepankan kebersihan gudang, kemudian monitoring pelaksanaan perawatan komoditas dan gudang, lalu kegiatan preventif (spraying) dan kegiatan kuratif pengendalian hama seperti fumigasi apabila terjadi serangan hama.

c. **Kemitraan**

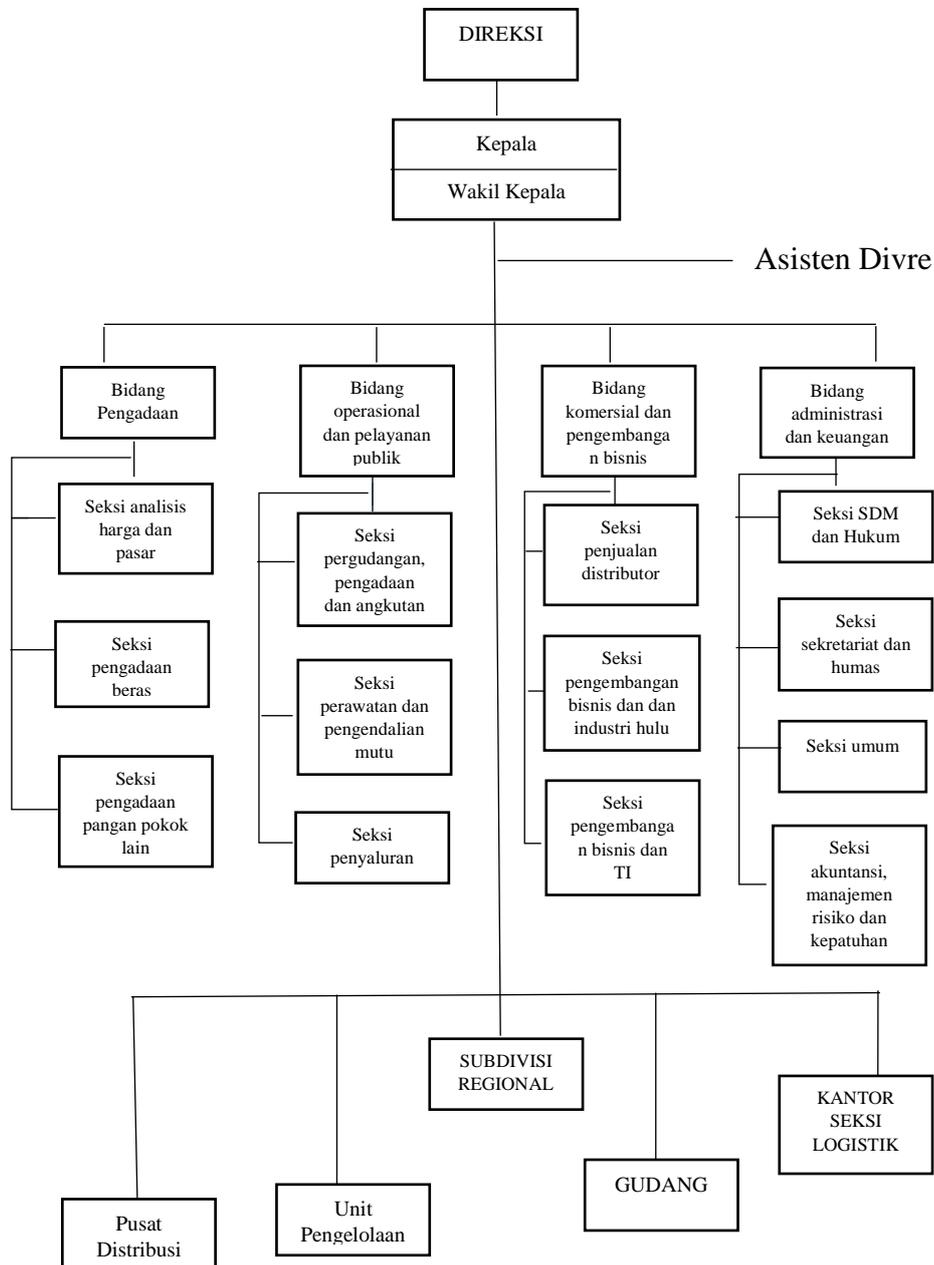
Dalam rangka menjamin ketersediaan stok pangan yang cukup terutama beras untuk kebutuhan penyaluran di seluruh wilayah Indonesia dan turut berperan serta dalam usaha memberdayakan dan mengembangkan kondisi ekonomi sosial masyarakat/lingkungan sekitar.

d. **Jasa Angkutan**

Dalam rangka menjamin kelancaran penyebaran komoditas pangan yang dikelola oleh Perum BULOG diperlukan persediaan yang cukup dan tersebar maka sejak terbitnya Peraturan Direksi No. PD-13/DS000/10/13 tentang Pedoman Pengadaan Jasa Angkutan Barang dalam Negeri di Lingkungan perusahaan Umum BULOG, penyebaran stok nasional dapat dipercepat dan pengadaan jasa angkutannya dapat dilakukan baik di Divre maupun kantor pusat. Hal ini meningkatkan fleksibilitas Divre dan kantor pusat dalam memenuhi kebutuhan penyebarannya dan mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk memastikan penyebaran stok yang lebih merata. Kehadiran PT. Prima Jasa Politik (JPL) sebagai anak perusahaan yang kemudian memiliki kantor cabang di Divre ikut berandil dalam peningkatan kecepatan dan efisiensi penyebaran stok nasional maupun stok regional di Divre-Divre.

1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan Umum (PERUM) BULOG

Gambar 1.2 merupakan struktur organisasi Perusahaan Umum (PERUM) Bulog:



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan Umum (PERUM) Bulog
 Sumber : Internal Sumber Daya Manusia Perum Bulog Divre Jabar

Rincian tugas dan tanggung jawab setiap bidang atau bagian Perum BULOG Divisi Regional Jawa Barat:

- a. Kepala Divisi Regional: Melaksanakan kebijakan perusahaan dan menyelenggarakan kegiatan pengadaan, operasional dan pelayanan publik, komersial, pengelolaan administrasi dan keuangan di wilayah kerjanya.
- b. Wakil Kepala Divisi Regional: Membantu tugas dari Kepala Divisi dan mengelola fungsi administrasi dan keuangan termasuk SDM, hukum, umum, sekretariat, humas, teknologi informasi, keuangan, akuntansi serta manajemen risiko dan kepatuhan.
- c. Bidang Pengadaan: tim penyelenggara target pengadaan gabah/beras Dalam Negeri, target stok akhir tahun, pengelolaan komoditi jagung, sapi potong lokal dan ikan tuna, fenomena perubahan iklim yang mempengaruhi produksi gabah dalam negeri, minimalisasi ketidakpuasan masyarakat penerima Rastra di daerah dan penanganan gejolak harga beras di pasar yang mungkin terjadi. Bidang pengadaan membawahi Seksi Analisis Harga Pasar, Seksi Pengadaan beras, dan Seksi Pengadaan Pangan Pokok Lain.
- d. Bidang Operasional dan Pelayanan: Melaksanakan kegiatan pengolahan, pengelolaan pergudangan, dan pemeliharaan sarana pengolahan, persediaan dan penyediaan angkutan, perawatan kualitas dan pengendalian mutu, serta penyaluran beras, pangan pokok lainnya, dan Cadangan Pangan Pemerintah (CPP) untuk pelayanan publik. Bidang Operasional dan Pelayanan membawahi Seksi Pergudangan, Persediaan, dan Angkutan, Seksi Perawatan dan Pengendalian Mutu, dan Seksi Penyaluran.
- e. Bidang Komersial dan Pengembangan: Melaksanakan kegiatan pengembangan, pemasaran, pengendalian perdagangan, penjualan langsung, penjualan distributor dan toko binaan. Bidang Komersial dan Pengembangan membawahi Seksi Penjualan Distributor, Seksi Penjualan Langsung, Seksi Pengembangan Bisnis dan Industri Hulu, dan Seksi Pengembangan Bisnis dan TI.
- f. Bidang Administrasi dan Keuangan: Melaksanakan pengelolaan SDM dan hukum, sekretariat, dan hubungan masyarakat (humas), umum, dan teknologi informasi, keuangan, akuntansi, perpajakan, manajemen risiko, dan kepatuhan. Bidang Administrasi dan Keuangan membawahi Seksi SDM dan Hukum, Seksi

Sekretariat dan Humas, Seksi Umum, Seksi Keuangan, Seksi Akuntansi, Manajemen, Risiko dan Kepatuhan.

- g. Subdivisi Regional: Membina Sumber Daya Perum BULOG di lingkungan Sub Divre, Melaksanakan kebijakan teknis di bidang pelayanan publik, perencanaan, dan pengembangan usaha, administrasi dan keuangan, Memimpin Sub Divre dengan tugas yang telah ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku, dan Melaksanakan kerja sama dengan bidang usaha lain atau Instansi Pemerintah.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting yang harus dikelola dengan baik di dalam sebuah organisasi. Keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan sangat bergantung pada kemampuannya memadukan penggunaan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan strateginya, namun demikian yang menjadi penentu pada setiap strategi dan metode pemanfaatan sumber daya adalah sumber daya manusia sebagai perangkat yang sekaligus sebagai pelaksana strategi organisasi. Oleh karena itu Manajemen sumber daya manusia yang efektif akan dapat membawa pengaruh kepada nilai perusahaan secara signifikan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Pada prakteknya pengelolaan perusahaan atau organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi yang di persyaratkan dan motivasi yang kuat untuk menyelesaikan tugasnya, disamping ketekunan dan kreatifitas. Setiap perusahaan atau organisasi selalu berusaha untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Oleh karena itu perusahaan atau organisasi akan melakukan upaya terus menerus untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan melakukan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Setiap perusahaan atau organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai melalui keterlibatan secara optimal dari setiap karyawan yang dimilikinya. Keterlibatan secara optimal karyawan tersebut diharapkan dapat meningkatkan produktifitas setiap karyawan. Salah satu cara untuk meningkatkan keterlibatan karyawan secara optimal adalah melalui peningkatan motivasi karyawan yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan itu sendiri. Peningkatan motivasi tersebut menjadi bagian dari strategi pengelolaan sumber daya manusia perusahaan atau organisasi.

Mengelola sumber daya manusia disebut perusahaan atau organisasi bukanlah sesuatu hal yang mudah. Banyak aspek yang harus diperhatikan baik yang bersumber dari individual karyawan yang bersangkutan maupun lingkungan kerjanya. Dari aspek individual, setiap karyawan memiliki keinginan, ide-ide dan harapan yang berbeda dari yang lainnya. Perbedaan-perbedaan tersebut harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang positif bagi ke perusahaan khususnya kontribusi dalam peningkatan motivasi karyawan. Kesalahan dalam mengelola sumber daya manusia bisa berdampak kepada efektifitas dan efisiensi proses operasional perusahaan itu sendiri. Maka dari itu, setiap perusahaan harus mempunyai unit fungsional (departemen) yang bertugas mengelola sumber daya manusia. Unit fungsional (departemen) tersebut memiliki tanggung jawab yang tidak ringan agar potensi sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh perusahaan.

Tingkat persaingan yang dihadapi oleh setiap perusahaan yang semakin ketat, menuntut setiap perusahaan untuk terus menerus berupaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi agar dapat bersaing, tidak terkecuali dalam hal pengelolaan sumber daya manusia. Faktor yang dianggap penting dan harus dikelola dengan baik oleh perusahaan menyangkut sumber daya manusianya adalah bagaimana perusahaan mampu memelihara motivasi karyawan.

Menurut Steers & Porter (dalam Hamali, 2016), untuk memahami perilaku manusia di dalam organisasi, ada tiga komponen motivasi yang perlu dipahami. Pertama lingkungan sebagai faktor yang memicu dorongan individual. Kedua adanya orientasi tujuan, sebagai acuan perilaku seseorang. Komponen ketiga adalah tentang kekuatan yang ada di dalam individu dan dalam lingkungan yang dapat mendorong ke arah energi mereka.

Motivasi memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mendorong seseorang dalam mengejar cita-citanya. Di dalam dunia kerja motivasi sangat penting karena dapat mendorong tumbuhnya semangat kerja yang lebih maksimal. Motivasi merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan. Motivasi seseorang dapat timbul dari dalam diri sendiri maupun dorongan dari orang lain. Motivasi kerja yang timbul dari diri sendiri maupun dorongan orang lain, dapat meningkatkan kinerja karyawan. Orang lain yang dapat memberikan dorongan tersebut adalah rekan kerja, atasan maupun bawahan yang memberikan inspirasi kepadanya.

Karyawan yang memiliki motivasi kuat cenderung menghasilkan kinerja yang lebih baik. Menurut Kasmir (2015: 182), kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam satu periode yang biasanya dalam 1 tahun. Kinerja dapat diukur dari kemampuannya dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Dapat diartikan kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi, sehingga jika ada yang mencapai standar yang telah ditetapkan maka kinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dapat dikategorikan kinerja tidak baik. Untuk mengukur kinerja seorang karyawan diperlukan proses penilaian kinerja sebagai salah satu alat yang digunakan oleh perusahaan. Informasi yang dihasilkan pada proses penilaian kinerja tersebut digunakan oleh perusahaan salah satunya sebagai dasar dalam pemberian kompensasi, promosi dan pengembangan karyawan yang bersangkutan. Oleh karena itu sistem penilaian kinerja yang diterapkan harus mampu menumbuhkan rasa motivasi kerja karyawan, hal ini didasarkan pada fakta adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja seseorang. Tidak terkecuali apa yang terjadi di Perum Bulog Divre Jabar bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh tingkat motivasi karyawannya. Tabel 1.2 memperlihatkan gambaran kinerja karyawan Perum Bulog Divre Jabar yang diukur berdasarkan dimensi kuantitas hasil pekerjaan, kualitas hasil pekerjaan dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner pendahuluan untuk mengetahui kinerja karyawan selama ini. Hasil kerja karyawan diukur berdasarkan indikator tersebut yang diklasifikasikan dalam lima tingkatan dengan skor 1 sampai dengan 5, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.1 berikut :

TABEL 1. 1

SCORING JAWABAN KARYAWAN TERHADAP INDIKATOR KINERJA

Jawaban	Bobot Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
CS (Cukup Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Berdasarkan Tabel 1.1 yaitu skoring jawaban kepada 20 karyawan terhadap indikator kinerja yang ditanyakan di peroleh data gambaran kinerja karyawan di Perum BULOG Divre Jabar sebagaimana disajikan pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

TABEL 1. 2
PRESENTASE KINERJA KARYAWAN PERUM BULOG DIVRE JABAR

No	Indikator	Jumlah Sampel	Jumlah Karyawan					Presentase
			STS	TS	CS	S	SS	
1	Mampu menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai target perusahaan	20	0	0	3	17	0	77%
2	Hasil kerja sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan	20	0	0	7	12	1	74%
3	Dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan lebih cepat atau sesuai waktu yang dijadwalkan	20	0	0	4	15	1	77%

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa kinerja karyawan Perum BULOG Divre Jabar jika diukur dari dimensi kuantitas pada indikator kemampuan menyelesaikan sejumlah pekerjaan sesuai target perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh data yaitu ada sebanyak 77% karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaan berdasarkan jumlah yang ditugaskan.

Jika ditinjau dari dimensi kualitas pada indikator hasil kerja sesuai dengan kualitas yang telah ditentukan. Hal ini sebagaimana ditunjukkan oleh data sebanyak 74% karyawan belum mampu menghasilkan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas yang dipersyaratkan.

Demikian juga bila kinerja karyawan diukur dari dimensi waktu penyelesaian pekerjaan pada indikator dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan lebih cepat

atau sesuai waktu yang dijadwalkan, diperoleh fakta masih terdapat sebanyak 77% karyawan belum mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan sesuai dengan tenggang waktu yang dijadwalkan.

Berdasarkan ketiga dimensi kinerja yang diukur tersebut diatas dapat diketahui bahwa kinerja karyawan pada Perum BULOG Divre Jabar belum sesuai harapan perusahaan, bahkan cenderung rendah. Jika karyawan berkinerja kurang sesuai harapan mencerminkan kinerja yang juga kurang diharapkan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh tingkat motivasinya, dan faktor motivasi yang diduga sebagai faktor yang secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan di Perum BULOG Divre Jabar. Tabel 1.3 menyajikan tingkat kehadiran karyawan yang diukur pada bulan Juli, Agustus, September, Oktober, November dan Desember 2018. Dari tingkat kehadiran karyawan maka dapat dilihat tinggi rendahnya motivasi karyawan. Karena ketidakhadiran menjadi ukuran kuat lemahnya motivasi karyawan hadir di tempat kerja menjalani tugas dan tanggung jawabnya. Adapun data tingkat kehadiran tersaji pada Tabel 1.3 berikut ini :

TABEL 1.3
TINGKAT KEHADIRAN KARYAWAN PERUM BULOG DIVRE JABAR
TAHUN 2018

Bulan	Jumlah Karyawan	Jml kehadiran seharusnya	Realisasi Kehadiran	Presentase Kehadiran	Jumlah Ketidakhadiran	Presentase Ketidakhadiran
Juli	63	1386	1276	92,1%	110	7,9%
Agustus	60	1260	945	75%	315	25%
September	62	1178	969	82,2%	209	17%
Oktober	65	1495	1380	92%	115	8%
November	65	1365	1260	92%	105	8%
Desember	65	1300	1200	92%	100	8%

Sumber : Internal Sumber Daya Manusia Perum Bulog Divre Jabar

Berdasarkan data tingkat kehadiran karyawan sebagaimana yang tersaji pada Tabel 1.3 tersebut diatas dapat diketahui bahwa tingkat absensi atau tingkat ketidakhadiran karyawan Perum BULOG Divre Jabar cenderung mengalami peningkatan. Hal ini ditunjukkan oleh data bahwa sebanyak 7,9% karyawan tidak hadir pada bulan Juli 2018, meningkat menjadi sebanyak 26,6% karyawan tidak hadir pada bulan Agustus 2018. Presentase ketidakhadiran menurun pada bulan September menjadi sebanyak 17% karyawan, namun pada bulan Oktober, November dan Desember presentase ketidakhadiran menurun menjadi 8% dan itu bertahan hingga 3 bulan terakhir pada tahun 2018. Namun dapat diketahui bahwa angka tersebut masih tergolong tinggi. Menurut Moekijat (2013:50) bahwa tingkat ketidakhadiran dapat mencerminkan tingkat motivasi.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang diuraikan tersebut diatas maka penulis berasumsi bahwa motivasi karyawan Perum BULOG Divre Jabar yang dicerminkan oleh tingginya presentase angka ketidakhadiran tersebut diduga menjadi faktor penyebab kinerja karyawan yang belum sesuai harapan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dengan judul “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perum BULOG Divre Jabar”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan di latar belakang, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja Karyawan Perum BULOG Divre Jabar?
2. Bagaimana Motivasi Kerja Karyawan Perum BULOG Divre Jabar?
3. Bagaimana Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Perum BULOG Divre Jabar?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan Menganalisis Kinerja karyawan Perum BULOG Divre Jabar.
2. Mengetahui dan Menganalisis Motivasi kerja karyawan Perum BULOG Divre Jabar
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kinerja karyawan Perum BULOG Divre Jabar.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan akan membeikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis dapat di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya:

- a. Bagi ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti yang baru bahwasannya motivasi berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan;
- b. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan secara teori di lapangan;
- c. Bagi peneliti lain dapat dijadikan acuan untuk pembuatan dalam penelitian yang sama.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Untuk pihak yang terkait dalam penelitian ini dapat mengembangkan perusahaannya lebih baik lagi, terutama dalam hal motivasi karyawan untuk dapat menyelesaikan tugasnya dengan efektif dan efesien.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari September 2018 sampai Desember 2018. Penelitian ini dilakukan di Perum BULOG Divre Jabar yang berlokasi di Jl. Soekarno-Hatta, Jatisari, Buah Batu, Kota Bandung, Jawa Barat 40286 dan objek penelitian adalah karyawan tetap Perum BULOG Divre Jabar.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori dan literatur yang berkaitan dengan penelitian dan pembahasan mengenai hasil dari penelitian-penelitian yang sejenis oleh peneliti sebelumnya serta kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai jenis penelitian yang digunakan, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi teknik sampling, jenis dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai karakteristik responden, hasil responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran-saran dari penulis yang diharapkan dapat berguna bagi pembaca.