

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kota Bandung merupakan ibu kota Provinsi Jawa Barat yang secara geografis terletak di tengah-tengah Provinsi Jawa Barat. Struktur pemerintahan Kota Bandung berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 05 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung memiliki 17 dinas yang salah satunya merupakan Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPKAD). November 2016, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016, memutuskan struktur pemerintahan Kota Bandung berubah menjadi 22 dinas dan 5 badan.

DPKAD berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 ikut berubah menjadi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset (BPKA) Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 1404 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Bandung, Badan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menyelenggarakan pemerintahan di bidang keuangan. Badan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. BPKA Kota Bandung merupakan penggabungan dari 2 bagian di lingkungan Kota Bandung, yaitu penggabungan dari bagian keuangan dan bagian pengelolaan aset. BPKA Kota Bandung memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah di bidang pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset.

BPKA Kota Bandung sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah di bidang Pengelolaan keuangan dan pengelolaan aset dituntut untuk bisa menjawab tuntutan pembaharuan sistem di bidang penerimaan pengelolaan keuangan dan aset di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, sehingga pengelolaan keuangan dan aset dapat dikelola secara tertib, taat pada

peraturan perundang-undangan, efisien, ekonomis, efektif, transparan dan bertanggung jawab dengan memerhatikan asas keadilan, kepatutan, dan manfaat. Visi dari dinas ini adalah mewujudkan pengelolaan keuangan dan aset di Kota Bandung yang Wajar Tanpa Pengecualian. Dari visi tersebut terdapat tiga unsur yaitu pengelolaan keuangan, pengelolaan aset dan wajar tanpa pengecualian. Sejalan dengan hal itu, maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung merumuskan misi sebagai berikut;

1. Mewujudkan anggaran daerah yang berbasis kinerja dan tepat waktu.
2. Mewujudkan penatausahaan keuangan sesuai peraturan perundang-undangan.
3. Mewujudkan penatausahaan aset daerah sesuai peraturan perundang-undangan.
4. Mewujudkan laporan keuangan dan kinerja yang transparan dan akuntabel.

Adapun fungsi dari BPKA Kota Bandung adalah sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis operasional bidang pengelolaan keuangan dan aset.
2. Pelaksanaan tugas teknis pengelolaan keuangan dan aset yang meliputi anggaran, perbendaharaan, pemberdayaan aset dan akuntansi.
3. Pelaksanaan pelayanan teknis administratif badan.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BPKA Kota Bandung dipimpin oleh seorang kepala badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota dibantu oleh sekretaris dan 4 orang kepala bidang yang terdiri dari bidang anggaran, perbendaharaan, pemberdayaan aset dan akuntansi/keuangan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Isu kinerja pemerintah sekarang ini menjadi sorotan publik karena belum memperlihatkan hasil yang baik yang dirasakan oleh rakyat. Rakyat menuntut pemeritahan mempunyai kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai perwujudan konsep otonomi daerah. Seiring dengan

penerapan otonomi daerah, tuntutan masyarakat akan kinerja yang baik terjadi hampir di semua pemerintahan.

Negara Republik Indonesia sebagai negara kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya, dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Desentralisasi adalah pengalihan tanggung jawab, kewenangan dan sumber-sumber daya dari pusat ke daerah, dimaksudkan agar daerah dapat langsung merasakan program dan pelayanan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pusat di daerah masing-masing. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, pemerintah daerah memungkinkan untuk membuat inisiatif sendiri, mengelola dan mengoptimalkan sumber daya daerah. Adanya kebebasan untuk berinisiatif merupakan suatu dasar pemberian otonomi daerah, karena dasar pemberian otonomi daerah adalah dapat berbuat sesuai dengan kebutuhan setempat. Tujuan dilaksanakannya otonomi daerah salah satunya adalah terciptanya pemerintahan yang efektif dan efisien (Sujarweni, 2015).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang perubahan kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pengelolaan keuangan daerah adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan daerah. Berkaitan dengan pengelolaan keuangan daerah, dapat dilihat dari seberapa besar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang merupakan perangkat daerah selaku pengguna anggaran/pengguna barang mampu melaksanakan elemen-elemen manajemen keuangan daerah. Aspek penting yang harus dipertimbangkan dalam pengelolaan keuangan daerah adalah legalitas penerimaan, pengeluaran daerah, serta

pengelolaan keuangan secara baik, perlindungan aset fisik dan finansial, dan mencegah terjadinya pemborosan aset dan salah urus (Putra, 2017).

Selanjutnya, berkaitan dengan pengelolaan keuangan daerah khususnya dalam hal pengendalian, dapat dilihat dari seberapa SKPD mampu melaksanakan elemen-elemen manajemen keuangan daerah yang diperlukan meliputi Akuntabilitas Keuangan Daerah, *Value For Money*, Kejujuran, Transparansi dan Pengawasan (Suparno, 2012).

Hanafiah (2016) menyebutkan, bila pengelolaan keuangan daerah tidak dilaksanakan dengan baik, maka akibatnya akan membuka peluang terjadinya korupsi yang berakibat akan menyengsarakan masyarakat di daerah tersebut. Pengelolaan keuangan daerah harus dikelola secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan, efektif, efisien, ekonomis, transparan dan bertanggungjawab dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan dan manfaat untuk masyarakat (Alqodri, 2015).

Menurut Utomo dalam Rafar (2015), kinerja pengelolaan keuangan daerah yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator. Salah satunya adalah penyampaian Laporan Keuangan Pemerintah Daerah tepat waktu serta kualitas opini BPK atas LKPD yang meningkat. Drs. Arnold Poli, SH. MAP, Sekretaris daerah Kota Tomohon, menyebutkan juga bahwa kinerja pengelolaan keuangan daerah yang baik dilihat dari lima indikator. Pertama, ketepatan waktu penetapan APBD. Kedua, porsi belanja APBD untuk kesejahteraan masyarakat meningkat. Ketiga, tingginya presentase realisasi APBD dan rendahnya SILPA. Keempat, ketepatan penyampaian Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD). Kelima, meningkatnya kualitas opini BPK atas LKPD (aspirasinews.com).

Undang-Undang Nomor 17 tahun 2003 tentang keuangan negara menegaskan bahwa Pemerintah Daerah harus menyampaikan laporan keuangan sebagai bentuk pertanggungjawabannya. Laporan Keuangan yang dimaksud setidaknya meliputi Laporan Realisasi Anggaran, Neraca, Laporan Arus Kas dan Catatan Atas Laporan Keuangan. Dalam neraca, terdapat pemaparan tentang aset yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah tersebut. Salah satunya adalah aset tetap.

Pemerintah Daerah memiliki aset tetap berupa tanah, peralatan dan mesin, gedung dan bangunan, jalan, irigasi dan aset tetap lainnya.

Pengelolaan keuangan yang baik dapat dilihat dari hasil opini laporan keuangan daerah yang di dapat dari BPK RI. Laporan keuangan daerah yang dihasilkan harus diupayakan untuk dapat secara sederhana dianalisis keterukurannya, dapat diakses dengan mudah oleh publik dengan format yang lebih sederhanana. Selain itu pengelolaan keuangan harus dipercayakan kepada staff yang memiliki integritas dan kejujuran yang tinggi, serta penerimaan dan pengeluaran daerah harus sering dimonotor yaitu dengan membandingkan antara pencapaian dengan penganggaran. Apabila laporan keuangan Pemerintah Daerah memiliki opini WTP maka pengelolaannya baik. Kota Bandung, berdasarkan Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester I tahun 2016, kembali mendapat opini WDP di tahun 2015 dari BPK RI. Sejak tahun 2011, 2012, 2013 dan 2014 juga mendapat opini WDP dari BPK RI.

Tabel 1.1
Daftar Opini Audit BPK atas LKPD Pemerintah Kota Bandung
Tahun 2011-2015

Tahun	Opini
2011	Wajar Dengan Pengecualian
2012	Wajar Dengan Pengecualian
2013	Wajar Dengan Pengecualian
2014	Wajar Dengan Pengecualian
2015	Wajar Dengan Pengecualian

Sumber: BPK IHPS Semeter I Tahun 2016

Tabel 1.1 di atas, secara keseluruhan menggambarkan Kota Bandung mendapatkan opini Wajar Dengan Pengecualian dari BPK RI. BPK RI menemukan masih banyak permasalahan pada pengelolaan keuangan Kota Bandung yang menunjukkan lemahnya akuntabilitas, transparansi serta pengawasan pengelolaan keuangan daerah. Dalam pemeriksaan, Laporan Keuangan Pemerintah Kota Bandung mendapatkan opini WDP di tahun-tahun

terakhir ini. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya perubahan dan perbaikan yang signifikan terhadap laporan pertanggungjawabannya. Ada empat catatan yang diberikan, yaitu persoalan aset, kelemahan pengendalian sistem internal penatausahaan piutang dan pertanggungjawaban, pengendalian sistem internal sewa tanah dan bangunan, serta hibah bansos (www.pikiran-rakyat.com).

BPK RI menilai, penatausahaan aset tetap belum tertib, penyajiannya belum didukung daftar rincian, belum ada penomoran dan kodifikasi, ada juga aset tetap yang tidak diketahui keberadaannya. Banyak aset yang dikuasai pihak ketiga dan tidak didukung oleh perjanjian pinjam pakai, serta masih banyak tanah yang belum bersertifikat. Kota Bandung, dalam setahun lebih dari 15 kali digugat ke pengadilan urusan aset. Aset Kota Bandung banyak dikuasai pihak ketiga dan Pemerintah Kota Bandung tidak memiliki sertifikatnya. Sehingga aset tersebut tidak diakui kepemilikannya oleh BPK. Selain itu, Ridwan Kamil memang mengakui banyak permasalahan di kepemilikan aset. Banyak aset Pemerintah Kota Bandung berasal dari peninggalan Belanda dikuasai oleh pihak ketiga. Disisi lain aset tersebut tercatat sebagai kepemilikan aset di Pemerintah Kota Bandung tetapi Kota Bandung tidak memiliki sertifikatnya (www.republik.co.id)

Hal lainnya ialah penatausahaan piutang pajak dan retribusi tidak tertib, lemahnya sistem pengendalian internal atas pengelolaan dana hibah, bantuan sosial dan bantuan keuangan. Sekda Kota Bandung, Yossi Irianto mengungkapkan banyak penerima bansos yang tidak mengerti mekanisme dan administrasi awal hingga pertanggungjawaban setelah dana cair. Tidak hanya itu, banyak penerima bansos yang menggunakan dananya tidak sesuai dengan pengajuan awal (www.news.okezone.com).

Dalam kasus korupsi dana hibah atau bansos, dari total uang korupsi dana hibah senilai Rp 8 miliar, sebanyak Rp 2,4 miliar diantaranya merupakan uang Tindak Pidana Pencucian Uang. Terdakwa mendirikan LSM dan koperasi fiktif bersama keluarganya. Setelah terbentuk, terdakwa mengajukan dana hibah atau bansos dan mencairkannya ke BJB (www.pikiran-rakyat.com)

Menurut Hanafiah (2016) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pengelolaan keuangan daerah yaitu akuntabilitas, transparansi dan pengawasan.

Dari beberapa sumber penelitian sebelumnya diperoleh informasi bahwa ketiga faktor tersebut merupakan faktor yang banyak disebut peneliti sebelumnya.

Akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah merupakan proses pengelolaan keuangan daerah mulai dari perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pertanggungjawaban serta pengawasan yang benar-benar dapat dilaporkan dan dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan DPRD terkait dengan kegagalan maupun keberhasilannya sebagai bahan evaluasi tahun berikutnya. Menurut Rafar (2015) hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh positif akuntabilitas terhadap pengelolaan keuangan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Alqodri (2015). Dalam penelitiannya, akuntabilitas keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan daerah. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2017), Putra memberikan bukti bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan daerah, dimana ketidakadanya pengaruh signifikan dapat dikarenakan belum maksimalnya pemanfaatan suatu sistem akuntansi.

Dalam pasal 07 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mengamanatkan badan publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Badan publik wajib menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan dengan memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan non-elektornik mengenai laporan keuangan. Laporan keuangan merupakan salah satu hasil dari transparansi keuangan publik.

Transparansi merupakan keterbukaan pemerintah daerah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan daerah kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Menurut Hanafiah (2016), Transparansi dibangun berdasarkan kebebasan untuk memperoleh informasi. Proses kelembagaan dan informasi tersedia secara langsung terutama bagi pihak – pihak yang berekepentingan.

Menurut penelitian Hanafiah (2016), transparansi berpengaruh positif terhadap pengelolaan keuangan daerah. Implikasi transparansi pengelolaan

keuangan daerahnya salah satunya dengan melalui website yang di dalamnya terdapat informasi dari perencanaan keuangan sampai hasil pemeriksaan BPK, sejalan dengan penelitian Suardiasa (2016), transparansi pun memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan daerah. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sakti (2015), transparansi tidak berpengaruh terhadap pengelolaan keuangan daerah. Ini sejalan dengan penelitian Siregar (2011) yang disebutkan dalam Hanafiah, transparansi tidak berpengaruh signifikan.

Menurut Mifti dalam Hanafiah (2016), pengawasan intern bertujuan untuk menilai sistem pengendalian manajemen, efisiensi dan efektifitas, transparan, akuntabel serta bersih bebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dari suatu pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan dan/atau peningkatan kinerja demi terwujudnya *good governance* dan *clean goverment*. Pengawasan juga memberikan pengaruh terhadap pengelolaan keuangan daerah. Pengawasan diperlukan untuk mengetahui apakah perencanaan sudah berjalan dengan efisien, efektif, dan ekonomis atau belum. Pihak yang bertanggungjawab atas kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan tujuan dan rencana adalah pihak atasan, maka pengawasan sesungguhnya mencakup aspek pengendalian dan pemeriksaan yang dilakukan pihak atasan terhadap bawahan (Nurhanifah, 2014) .

Hasil penelitian Hanafiah (2016) menunjukkan pengawasan berpengaruh positif terhadap pengelolaan keuangan daerah. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan Nurhanifah (2014) dan Putra (2017). Sementara dalam penelitian Alqodri (2015) memberikan hasil yang berbeda, bahwa ada pengaruh negatif pengawasan terhadap pengelolaan keuangan daerah.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengambil judul **“Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah”**.

1.3 Perumusan Masalah

Seiring dengan penerapan otonomi daerah, tuntutan rakyat akan kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya terjadi hampir di semua pemerintahan, termasuk di Kota Bandung. Berdasarkan Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester I Tahun 2016, Laporan Keuangan Kota Bandung mendapatkan opini Wajar Dengan Pengecualian di tahun 2011 sampai dengan 2015. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya perubahan dan perbaikan yang signifikan terhadap Laporan Pertanggungjawabannya. BPK menemukan banyak permasalahan pada pengelolaan keuangan Kota Bandung yang menunjukkan lemahnya akuntabilitas, transparansi serta pengawasan pengelolaan keuangan daerah. Secara keseluruhan, Kota Bandung mendapatkan opini WDP dari BPK karena beberapa catatan yang diberikan, yaitu persoalan aset, kelemahan pengendalian sistem internal penatausahaan piutang dan pertanggungjawaban, pengendalian sistem internal sewa tanah dan bangunan, serta hibah bansos. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam pengelolaan keuangan daerah belum baik, terdapat faktor akuntabilitas, transparansi dan pengawasan yang belum baik.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, meliputi :

1. Bagaimana Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan dan Pengelolaan Keuangan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh secara simultan Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah?
3. Apakah terdapat pengaruh secara parsial:
 - a. Akuntabilitas terhadap pengelolaan keuangan daerah?
 - b. Transparansi terhadap pengelolaan keuangan daerah?
 - c. Pengawasan terhadap pengelolaan keuangan daerah?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui akuntabilitas, transparansi dan pengawasan pada pengelolaan keuangan daerah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan yang diuji secara simultan terhadap pengelolaan keuangan daerah Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan yang diuji secara parsial terhadap pengelolaan keuangan daerah Kota Bandung.
 - a. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap pengelolaan keuangan daerah Kota Bandung.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap pengelolaan keuangan daerah Kota Bandung.
 - c. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap pengelolaan keuangan daerah Kota Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca maupun peneliti selanjutnya. Manfaat ini dikelompokkan kedalam dua aspek, yaitu:

1.6.1 Aspek Teoritis

Kegunaan teoritis berhubungan dengan pengembangan ilmu pengetahuan oleh karena itu manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan berkaitan dengan akuntabilitas, transparansi, pengawasan dan pengelolaan keuangan daerah

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan informasi pendukung dalam penelitian selanjutnya.

1.6.2 Aspek Praktis

Kegunaan praktis berhubungan dengan praktik didalam penerapan suatu teori oleh karena itu manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah dan dapat menjadi acuan dalam pembuatan kebijakan di masa yang akan datang.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen (variabel terikat) dan tiga variabel independen (variabel bebas). Variabel dependen atau variabel Y dalam penelitian ini adalah pengelolaan keuangan daerah. Variabel independen atau variabel X yang mungkin mempengaruhi pengelolaan keuangan daerah adalah akuntabilitas (X_1), transparansi (X_2) dan pengawasan (X_3). Penelitian ini akan mengkaji pengaruh baik secara simultan maupun parsial yang kemungkinan akan mempengaruhi pengelolaan keuangan daerah. Lokasi dalam penelitian ini adalah Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bandung.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Perumusan sistematika penulisan dalam skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab yang terdiri dari sub-bab dan memberikan gambaran mengenai pembahasan dalam penelitian yang memudahkan pembaca. Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran objek penelitian, latar belakang dari penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka penelitian tentang teori pendukung untuk variable yang akan diteliti, bab ini juga membahas secara ringkas mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian

sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian, serta lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi dan definisi variabel operasional, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, serta teknik analisis data.

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil dari pengelolaan data yang diperoleh. Peneliti akan menyajikan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi beberapa kesimpulan serta saran yang mampu memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan bagi peneliti selanjutnya.