

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Organisasi

Sekolah pertama kali berdiri tahun 1999 dengan menginduk pada SMAN 2 Tambun-Selatan. Pendirian lembaga ini juga merupakan kesepakatan warga Kecamatan Tambun Selatan dan sekitarnya yang pada saat itu membutuhkan sebuah sekolah yang dapat menampung peserta didik dikarenakan sedikitnya jumlah sekolah negeri yang ada disekitar wilayah Tambun Selatan. Tak dapat di pungkiri lagi waktu itu jumlah sekolah negeri tidak sebanding dengan jumlah siswa yang akan masuk sekolah negeri. Keinginan masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah negeri terwujud dengan pendirian Unit Sekolah Baru yang merupakan filial dari SMAN 1 Tambun-Selatan.

Pada perjalanannya sekolah ini pertama kali membuka kelas sebanyak 4 rombongan yang dinahkodai oleh (Alm) Drs. H. Aan Hernawan, selang beberapa tahun kemudian tepatnya tahun 2003 sekolah ini naik status menjadi sekolah negeri. Semakin tahun keberadaan sekolah semakin menunjukkan prestasi yang memukau. Saat ini jumlah siswa sudah mencapai 1400 lebih dan setiap tahun rata-rata meluluskan lebih dari 450 siswa yang mengikuti pendidikan di sekolah ini.

Ditopang oleh sarana yang memadai dengan jumlah kelas mencapai 33 kelas, sekolah sudah siap menampung rombongan rombongan kelas sebanyak 10 rombel pertahunnya. Selain itu sarana yang sudah lengkap berupa lab dan yang lain, sekolah juga mempunyai klinik kesehatan dan mushola yang megah serta sebuah panggung besar untuk menampung dan mengembangkan bakat siswa yang bisa dieksploitasi oleh sekolah sehingga dapat menjadikan peserta didik yang belajar di sekolah ini mempunyai kemampuan baik akademik maupun non-akademik yang berkualitas.

Sudah tak terhitung prestasi yang sudah ditorehkan oleh sekolah, dan perjalanan panjang ini tentu berkat kerja keras semua insan keluarga besar SMAN

2 Tambun Selatan yang tak henti nya saling bahu membahu untuk membangun sekolah hingga mempunyai nama besar di Kabupaten Bekasi, provinsi bahkan nasional. Terakhir akreditasi sekolah mendapatkan nilai A Plus. Sebuah keistimewaan yang dapat dibanggakan oleh semua keluarga besar sekolah juga prestasi siswa yang di terima di kamus perguruan tinggi negeri yang setiap tahun menunjukkan progres yang sangat signifikan.

Saat ini sekolah sudah menjelma menjadi sebuah sekolah favorit dan sekolah besar yang dapat bersaing di tingkat daerah Jawa Barat. Semoga sekolah terus mengukir prestasi di masa yang akan datang dan senantiasa mendapat kepercayaan penuh dari pendidikan di sekitar Bekasi khususnya dan Jawa Barat umumnya.

1.1.2 Profil Organisasi

A. Logo Organisasi



Gambar 1.1 Logo SMA Negeri 2 Tambun Selatan

(Sumber: www.sman2tamsel.sch.id diakses 6 Februari 2019)

B. Visi Organisasi

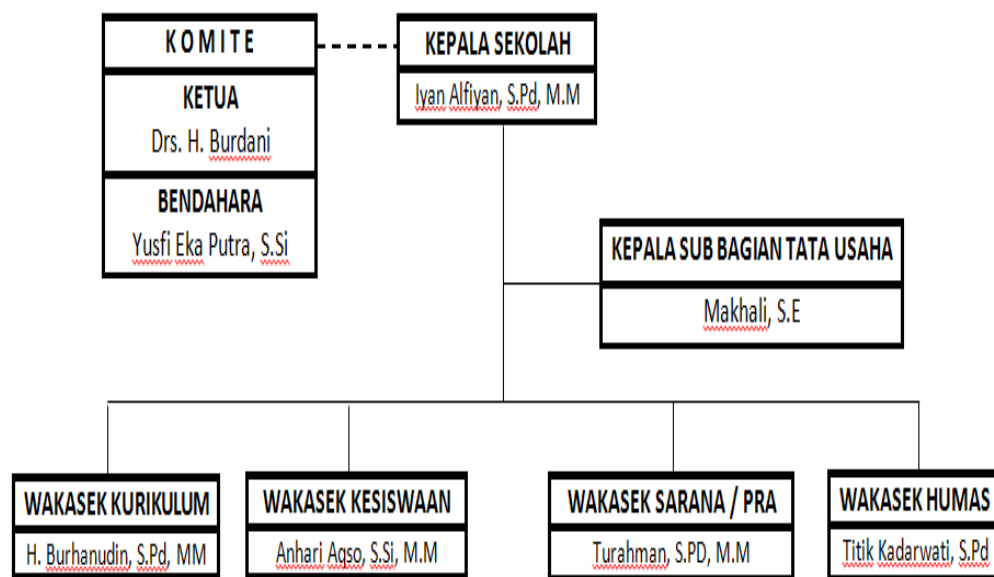
Unggul dalam prestasi, kokoh dalam iman dan tanggap terhadap perubahan.

C. Misi Organisasi

- Meningkatkan penghayatan terhadap ajaran agama yang dianut dan mengamalkannya sebagai sumber kearifan dalam bertindak

- Mewujudkan gairah bekerja dan kreatif dalam berkarya.
- Menciptakan proses belajar mengajar yang menyenangkan dan budaya belajar mandiri
- Menumbuh kembangkan semangat keunggulan bidang akademis dan non-akademik.
- Menumbuhkan sikap warga sekolah yang positif terhadap setiap perubahan.
- Mewujudkan hubungan yang harmonis antar warga sekolah, orang tua, dan masyarakat serta instansi terkait.

D. Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi SMA Negeri 2 Tambun Selatan

Sumber : Dokumen Internal Tata Usaha SMA Negeri 2 Tambun Selatan, 2019

1.2 Latar Belakang

Pendidikan merupakan institusi yang mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Peran ini terkait dengan upaya menjadikan generasi penerus bangsa yang mempunyai kualitas sumber daya manusia yang dapat diandalkan. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya

manusia (SDM) dari sektor pendidikan, untuk itu manajemen harus mampu menciptakan situasi yang dapat mendorong timbulnya rasa memiliki, loyalitas, kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima, dan dihargai, serta perasaan berhasil dalam diri guru yang pada gilirannya dapat menimbulkan rasa keterikatan dan mengembangkan semangat kerja yang optimal (Astuti, 2017).

Dalam Undang–Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 menyatakan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan adalah mesin pertumbuhan setiap bangsa. Hampir setiap negara memprioritaskan pendidikan bagi setiap warga negaranya, dengan memastikan bahwa seluruh warga negara memiliki akses terhadap pendidikan. Pendidikan tinggi merupakan tahap pendidikan yang sangat penting, dimana setiap warga negara siap memberikan kemampuannya dalam pengembangan sosio-ekonomi negaranya (Rosidin, 2018).

Guru merupakan kunci utama untuk meningkatkan kualitas pendidikan, karena persyaratan penting bagi terwujudnya pendidikan yang bermutu adalah apabila pelaksanaannya dilakukan oleh pendidik-pendidik yang keprofesionalannya dapat diandalkan. Guru merupakan seorang profesional dengan tugas utama untuk mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak jalur pendidikan formal (Asmah 2018).

Kinerja guru sendiri adalah hasil atau pencapaian pekerjaan guru yang dinilai dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang memenuhi standar kerja dan mempromosikan pencapaian tujuan organisasi. Organisasi yang baik adalah organisasi yang mencoba meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (Ratnasih, 2017).

Kinerja guru dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan yang ada didalam diri seseorang guru seperti kemampuan, keterampilan, kepribadian, persepsi, motivasi menjadi guru, dan pengalaman dilapangan, dan faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari luar seseorang guru, seperti gaji/upah yang sesuai, sarana prasarana, lingkungan kerja, dan kepemimpinan (Banarwi & Arifin, 2014:43).

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja guru, diantaranya adalah kompetensi yang memadai, kondisi kerja yang aman dan sehat, kepemimpinan kepala sekolah, kesempatan untuk mengembangkan kemampuan, motivasi kerja, disiplin kerja, dan lain sebagainya (Hurit, 2015). Namun dalam penelitian ini hanya meneliti kinerja guru yang dipengaruhi oleh faktor motivasi dan disiplin kerja.

Motivasi sendiri berasal dari kata motif atau hal-hal yang menyebabkan dorongan atau keadaan yang menyebabkan dorongan. Motivasi juga didefinisikan sebagai energi untuk menghasilkan dorongan hati yang dapat menggerakkan seseorang untuk dapat mencapai tujuan motifnya (& Sidharta, 2017).

Motivasi kerja seorang guru dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal antara lain prestasi, pengakuan/penghargaan, tanggung jawab, memperoleh kemajuan dan perkembangan dalam bekerja. Sedangkan faktor eksternal antara lain gaji/upah, hubungan antara pekerja, supervisi teknis, kondisi kerja, kebijaksanaan perusahaan, dan proses administrasi di perusahaan (Astuti, 2017).

Sementara disiplin kerja sendiri adalah pelatihan, terutama pada pelatihan pikiran dan sikap untuk mengendalikan diri, dan melaksanakan kebiasaan untuk selalu memenuhi peraturan yang berlaku (Sutrisno, 2014:89).

Faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja yaitu besar atau kecilnya pemberian kompensasi apabila pegawai merasa mendapat jaminan balas atau jasa yang sesuai dengan tenaga yang telah di kontribusikan, maka pegawai akan mematuhi peraturan yang berlaku, keteladanan pemimpin dalam organisasi kepemimpinan dapat mengarahkan, membimbing, mempengaruhi dan mengawasi

tindakan seorang pegawai, dan peraturan pasti yang sudah di terapkan disiplin tidak akan terbentuk apabila hanya di sampaikan berdasarkan intruksi lisan, akan tetapi disiplin kerja akan dapat di tegakkan di dalam organisasi apabila ada aturan tertulis yang telah di sepekat bersama (Rosidin, 2018).

Kinerja yang baik salah satunya mengacu pada tercapainya target yang telah ditetapkan oleh sekolah dimana salah satu targetnya adalah nilai perestasi kerja (Alfiyan, 2019).

SMA Negeri 2 Tabun Selatan sendiri telah melakukan penilaian guru. Penilaian kinerja ini dilakukan setiap tahun. Penelitian ini berhubungan dengan penilaian guru secara individu dan akan diamati pencapaian hasil kerjanya. Apakah pencapaian hasil kerjanya dari tahun 2016 sampai dengan 2018 mengalami penurunan atau kenaikan berdasarkan bobot penilaian yang telah ditetapkan. Adapun kriteria penilaian kinerja guru di SMA Negeri 2 Tambun Selatan tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Standar Penilaian Kerja

| No. | Nilai Kinerja Guru | Keterangan |
|------------|---------------------------|-------------------|
| 1. | 91 – 100 | Amat Baik |
| 2. | 76 – 90 | Baik |
| 3. | 61 – 75 | Cukup |
| 4. | 51 – 60 | Sedang |
| 5. | ≤ 50 | Kurang |

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan Tabel 1.2 Standar penilaian kinerja guru, pada tabel 1.4 rekapitulasi penilaian prestasi kinerja guru SMA Negeri SMA Negeri 2 Tambun Selatan pada tahun 2016-2018 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penilaian Prestasi Kerja Guru
SMA Negeri 2 Tambun Selatan 2016-2018

| Penilaian Prestasi Kerja | Tahun | | | | | |
|-----------------------------|-------|-------|------|-------|------|-------|
| | 2016 | % | 2017 | % | 2018 | % |
| 91 – 100 | 50 | 68.5% | 55 | 75.3% | 34 | 46.5% |
| 76 – 90 | 12 | 16.5% | 6 | 8.3% | 23 | 31.5% |
| 61 – 75 | 9 | 12.3% | 5 | 6.8% | 12 | 16.5% |
| 51 – 60 | 2 | 2.7% | 7 | 9.6% | 4 | 5.5% |
| ≤ 50 | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Jumlah Guru | 73 | 100% | 73 | 100% | 73 | 100% |

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan rekapitulasi dari tabel 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa pencapaian hasil kinerja pada kategori amat baik mengalami kenaikan dari tahun 2016 sampai dengan 2017 dengan presentase 68.5% ke 75.3% namun pada tahun 2018 mengalami penurunan signifikan menjadi 46.5%. Dari beberapa pemaparan tersebut menunjukkan terjadinya fluktuasi pencapaian hasil kinerja guru terutama pada kategori amat baik pada tahun 2016 sampai dengan 2018, dan hal ini menunjukkan inkonsistensi kinerja para guru di SMA Negeri 2 Tambun Selatan.

Peningkatan kinerja guru juga tidak terlepas dari motivasi kerja. Dalam penelitian Tumilaar (2015) menyatakan bahwa motivasi adalah sesuatu kekuatan yang datang dari dalam atau dari luar diri seseorang dan membangkitkan gairah dan ketekunan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan yang positif antara motivasi dengan kinerja karyawan. Selain itu motivasi kerja dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan dengan meningkatkan kinerja secara keseluruhan (Bawoleh *et al.*, 2015). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

Baba (2015) menjelaskan bahwa karyawan memberikan kinerja yang baik untuk kemajuan perusahaan, sementara perusahaan memberikan motivasi dan kesempatan yang sama setiap karyawan untuk tumbuh.

Untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja guru di SMA Negeri 2 Tambun Selatan peneliti melakukan *preliminary study* kepada guru sebanyak 10 orang. Hasil dari *preliminary study* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3
***Preliminary Study* Motivasi Kerja SMA Negeri 2**
Tambun Selatan

| No | Pertanyaan | Persentase(%) |
|-----------------------------|--|---------------|
| 1 | Saya selalu mengharapkan umpan balik dari yang telah saya kerjakan | 60% |
| 2 | Saya siap dalam menghadapi tantangan | 60% |
| 3 | Saya menjalin kekerabatan dengan baik | 65% |
| 4 | Hubungan dengan rekan kerja terjalin baik | 52.5% |
| 5 | Saya ingin memiliki kedudukan yang tinggi | 57.5% |
| 6 | Wewenang yang saya miliki sudah sesuai dengan jabatan atau posisi saya | 60% |
| Rata-rata persentase | | 59.2% |

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel 1.4 dapat diketahui bahwa motivasi kerja guru terbilang rendah (sesuai posisi di garis kontinum). Dapat diartikan bahwa guru di SMA Negeri 2 Tambun Selatan belum termotivasi dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu guru pada tanggal 18 Maret 2019 (Botta, 2019) kepala sekolah dilihat kurang memiliki kedekatan kepada guru yang dipimpinnya dan juga kurang *intens* dalam memberikan motivasi kepada guru, sehingga

berdampak pada rendahnya semangat kerja guru, karena merasa kurang perhatian dan dukungan sehingga kinerja guru menjadi tidak optimal.

Berdasarkan observasi secara langsung yang telah dilakukan oleh peneliti selama periode tanggal 18-20 Maret 2019, disetiap pagi saat jam kerja dimulai jam 07.00 WIB dibagian ruang guru, sebagian guru tidak langsung mengajar, dimana selama kurang lebih 15-30 menit mereka melakukan aktivitas di luar pekerjaannya seperti mengobrol dan bermain *handphone*. Hal tersebut mengakibatkan tertundanya pelajaran yang harusnya sudah dimulai menjadi tertunda. Observasi ini diperkuat dengan wawancara antara peneliti dengan salah satu murid (Mahesa, Murid. 2019, Maret 18) bahwa banyak guru yang telat masuk kelas bahkan ada yang hadir tetapi tidak masuk kelas hanya memberi tugas.

Menurut penelitian Husna (2017), bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Pada tingkat kedisiplinan guru di SMAN Negeri 2 Tambun Selatan dianggap masih rendah, karena masih terdapat guru tidak hadir mengajar, yang dapat mengakibatkan ada kurangnya disiplin kerja dalam kesadaran diri. Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi kehadiran guru pada tahun 2016 sampai dengan 2018, sebagai berikut :

Tabel 1.4

Data Ketidakhadiran Guru SMA Negeri 2 Tambun Selatan

| Bulan | Total Ketidakhadiran Guru | | | | | | | | |
|----------|---------------------------|------|------|-------|------|------|-------|------|------|
| | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | |
| | Sakit | Izin | Alfa | Sakit | Izin | Alfa | Sakit | Izin | Alfa |
| Januari | 18% | 32% | 10% | 8% | 14% | 11% | 21% | 10% | 26% |
| Februari | 10% | 19% | 5% | 0% | 0% | 0% | 14% | 27% | 27% |
| Maret | 0% | 0% | 0% | 10% | 21% | 4% | 0% | 0% | 0% |

| | | | | | | | | | |
|----------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| April | 0% | 0% | 0% | 14% | 27% | 3% | 18% | 26% | 21% |
| Mei | 10% | 19% | 5% | 7% | 25% | 4% | 10% | 21% | 10% |
| Juni | 25% | 40% | 3% | 0% | 0% | 0% | 25% | 23% | 26% |
| Juli | 0% | 0% | 0% | 3% | 25% | 7% | 0% | 0% | 0% |
| Agustus | 26% | 25% | 14% | 8% | 34% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| September | 15% | 25% | 14% | 7% | 19% | 3% | 15% | 18% | 19% |
| Oktober | 25% | 40% | 3% | 4% | 27% | 7% | 10% | 25% | 7% |
| November | 10% | 19% | 5% | 5% | 23% | 10% | 7% | 10% | 4% |
| Desember | 0% | 0% | 0% | 3% | 30% | 8% | 4% | 7% | 10% |
| Rata-rata (%) | 11% | 18% | 5% | 6% | 20% | 5% | 10% | 14% | 12% |

Sumber : Dokumen Internal, 2019 (Data telah diolah)

Berdasarkan 1.5 diatas dapat dijelaskan bahwa tingkat kedisiplinan guru SMA Negeri 2 Tambun Selatan belum baik. Pada tahun 2016 sampai dengan 2018 rata-rata tingkat ketidakhadiran guru tanpa keterangan atau alfa sebesar 5%, artinya sebanyak 5% dari pegawai yang berjumlah 73 orang pernah menjalani ketidakhadiran (Alfa). Pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar menjadi 12%. Hal ini membuktikan bahwa dari tahun 2016 sampai dengan 2018 tingkat kehadiran tanpa keterangan guru meningkat. Dari hasil wawancara peneliti kepada guru bimbingan konseling di SMA Negeri 2 Tambun Selatan (Botta, Guru. 2019 Maret 18) faktor ketidakhadiran guru disebabkan ada lemahnya pengawasan dan sanksi yang diterapkan oleh pihak sekolah, kurang tegasnya penerapan kebijakan menegani tata tertib oleh kepala sekolah dan rumah guru jauh dari sekolah.

Penelitian Lia Asmalah (2018), menyatakan bahwa tingkat motivasi kerja guru dan disiplin kerja guru sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan berpengaruh terhadap produktivitas organisasi. Organisasi tidak dapat berjalan dengan baik apabila pengelolaan guru dalam motivasi dan kedisiplinan terhadap guru tidak dikelola dengan sebaik-baiknya. Sehingga demikian peneliti tertarik

untuk meneliti lebih lanjut pengaruh antara variabel kinerja guru, motivasi kerja, dan disiplin kerja guru SMA Negeri 2 Tambun Selatan. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis mengangkat judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Guru pada SMA Negeri 2 Tambun Selatan.”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari data-data yang sudah dijelaskan pada latar belakang, permasalahan yang terjadi pada SMA Negeri 2 Tambun Selatan dapat diketahui bahwa kinerja guru mengalami fluktuasi pada kategori Amat Baik (A) dimana pada tahun 2016 sebesar 68.5% , lalu pada tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 75.3% , dan mengalami penurunan pada tahun 2018 sebesar 46.5%. Selain itu berdasarkan dari preliminary study motivasi kerja mendapatkan rata-rata nilai sebesar 59.2% yang berada pada kategori rendah sesuai garis kontinum. Dan berdasarkan hasil data-data ketidakhadiran guru SMA Negeri 2 Tambun selatan mengalami peningkatan dari pada ketidakhadiran guru tanpa keterangan atau alfa pada tahun 2016-2017 sebesar 5%, lalu meningkat pada tahun 2018 sebesar 12%. Dari pemaparan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Guru pada SMA Negeri 2 Tambun Selatan”**.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat motivasi kerja di SMA Negeri 2 Tambun Selatan?
2. Bagaimana tingkat kerja di SMA Negeri 2 Tambun Selatan?
3. Bagaimana tingkat kinerja guru di SMA Negeri 2 Tambun Selatan?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja guru secara simultan ataupun parsial pada SMA Negeri 2 Tambun Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui tingkat motivasi kerja di SMA Negeri 2 Tambun Selatan.
2. Untuk mengetahui tingkat disiplin kerja di SMA Negeri 2 Tambun Selatan.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja guru di SMA Negeri 2 Tambun Selatan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja guru secara parsial ataupun simultan di SMA Negeri 2 Tambun Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan – tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1.6.1 Secara Teoritis

Penelitian ini dijadikan landasan dalam mengembangkan penelitian mengenai motivasi kerja, disiplin kerja terhadap kinerja guru yang lebih kompresensif dengan obyek lain.

1.6.2 Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak manajemen di SMA Negeri 2 Tambun Selatan.

1.6.3 Secara Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti bagi peneliti dalam mengembangkan wacana dunia organisasi khususnya dalam pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja guru.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini menggunakan variabel motivasi kerja sebagai variabel independen (X_1), disiplin kerja sebagai variabel independen (X_2) dan kinerja guru sebagai variabel dependen (Y).

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di SMA Negeri 2 Tambun Selatan yang berlokasi di Perumahan SKU, Jalan Aries, Mekarsari, Tambun Selatan, Mekarsari, Tambun Sel., Bekasi, Jawa Barat 17510.

1.7.3 Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Januari 2019 hingga selesai.

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai penelitian, maka sistematika penulisan ini di buat. Dimana sistematika tersebut adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini di uraikannya secara singkat mengenai gambaran um-um objek penelitian, profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, produk dan layanan, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdiri dari teori-teori terkait dengan penelitian, kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari metode, alat dan teknik penelitian yang di gunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjabaran hasil analisis responden, analisis statistik penelitian, serta pengaruh variable pada penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang di lakukan.