

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berfungsi sebagai sarana penyedia air bersih di wilayah Kota Bekasi. Berdasarkan data perusahaan (www.perumdatirtapatriot.co.id, 2020), PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi didirikan pada tanggal 30 Juni 2006 berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2006. Sebelumnya pada tahun 2001-2003, PDAM dibentuk untuk mengelola hasil pembangunan infrastruktur air minum yang berasal dari proyek West Java Urban Development Sanitary Program (WJ-UDS) yang merupakan sebuah proyek hasil kerjasama antara Kementerian Pekerjaan Umum, Asia Development Bank (ADB), dan Pemerintah Kota Bekasi. Kemudian, pada tahun 2004 dimulai pengoperasian aset pembangunan dengan pengelolaan pertama kali dilaksanakan Satuan Pengelola Sementara Instalasi Pengelolaan Air Kota Bekasi. Pengelolaan tersebut ditetapkan melalui Keputusan Walikota Bekasi No. 693/Kep.368-DTKP/IX/2003 tanggal 8 Oktober 2003 (www.perumdatirtapatriot.co.id, 2020). Selanjutnya, organisasi perusahaan dikembangkan melalui Keputusan Walikota Bekasi No. 71 Tahun 2004 tanggal 29 November tentang Pembentukan Organisasi dan Pengelolaan Kepegawaian serta Keuangan Instalasi Pengelolaan Air Teluk Buyung Kota Bekasi.

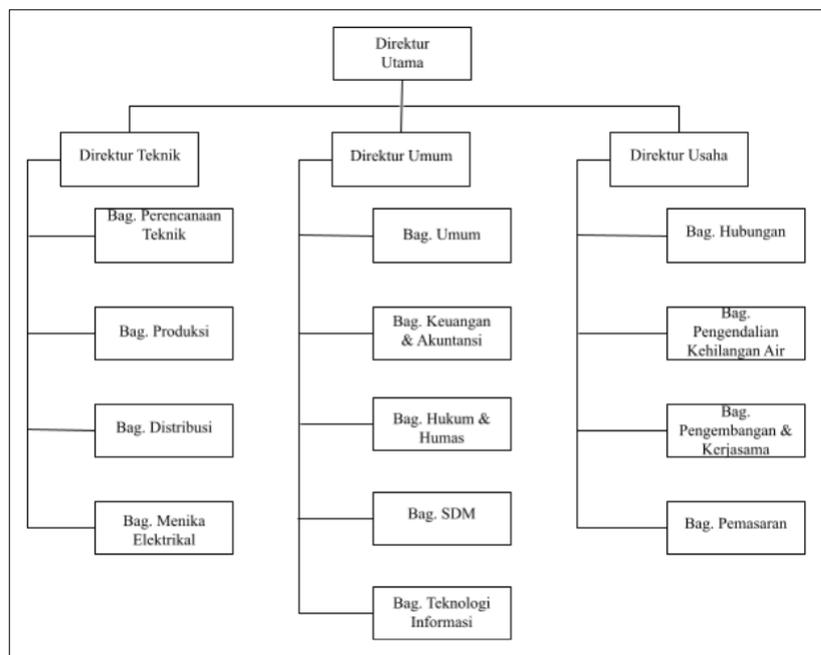
PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi memiliki visi yaitu menjadikan Perusahaan Daerah Air Minum yang maju dan mandiri secara finansial dengan tingkat pelayanan prima pada tahun 2020 dan memiliki misi:

1. Memperbaiki rencana program kerja, kegiatan, dan target yang terukur sesuai skala prioritas.
2. Meningkatkan pengelolaan administrasi keuangan peningkatan pelaporan internal dan eksternal.
3. Meningkatkan pengelolaan kemandirian keuangan.

4. Meningkatkan kinerja operasional agar kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).
5. Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dalam penanganan pengaduan, kecepatan penyambungan, dan jumlah cakupan pelayanan.

(www.perumdatirtapatriot.co.id, 2020)

Adapun struktur organisasi perusahaan yang menjadi gambaran mengenai susunan dan hubungan bagian-bagian dari posisi yang ada di dalam perusahaan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Sumber: PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang telah diolah penulis, 2020

Berdasarkan data internal perusahaan, saat ini PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi memiliki karyawan sebanyak 236 orang dengan ratio 7,1 per 1000 pelanggan. PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi mengimplementasikan struktur organisasi yang baru sebagai upaya dalam meningkatkan tujuan dan target yang lebih tinggi, melakukan proses bisnis dengan lebih fokus dan stabil, dan mampu mengelola karyawan dengan lebih baik.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Persaingan industri yang semakin ketat membuat perusahaan harus mampu bertahan. Perusahaan harus mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi

secara global agar mampu meningkatkan produktivitasnya secara terus menerus. Strategi bisnis terbaik sangat diperlukan dalam menjalankan perusahaan dari waktu ke waktu. Untuk melaksanakan proses perubahan melalui inovasi dan untuk mencapai keunggulan bersaing, perusahaan memiliki sumber-sumber keunggulan kompetitif, diantaranya adalah sumber daya fisik, sumber daya finansial, struktur dan sistem proses organisasi, dan sumber daya manusia (Yazid dan Suryanto, 2016; dalam Setiawan, 2017:54).

Meningkatkan potensi sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan merupakan salah satu bagian dari strategi bisnis, karena sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Perusahaan harus memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik untuk menghasilkan kinerja perusahaan yang baik pula, agar tujuan organisasinya tercapai serta mampu bertahan dalam persaingan global. Selain menjadi aset utama dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia juga menjadi aset yang bernilai dan dapat dikembangkan (Susan, 2019:955). Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan menjadi hal yang perlu diperhatikan. Abdullah (2017:10) mengemukakan pendapatnya bahwa tercapainya suatu tujuan organisasi bergantung pada manusia-manusia yang mengelola organisasi itu sendiri.

Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam perusahaan harus memiliki tingkat produktivitas yang tinggi untuk menghasilkan kinerja individu yang maksimal. Hasil kerja individu yang baik menandakan bahwa karyawan telah berperan untuk berkontribusi membangun kemampuan organisasi dan mempertahankan keunggulan kompetitif (Setiawan, 2017:54). Dalam hal ini, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia menjadi kunci untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Samsuni, 2017:116).

Sumber daya manusia menurut Sedamaryanti (2017:3) merupakan potensi yang dimiliki tiap individu yang mampu mempengaruhi sikap dan perilaku individu tersebut dalam mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Sedangkan tujuan organisasi itu sendiri merupakan cakupan dari tindakan-tindakan

dan perilaku yang relevan oleh individu untuk menghasilkan kinerja. Kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi atau dihasilkan atas fungsi pekerjaan tertentu/aktivitas selama periode waktu tertentu (Bernadin, 2003; dalam Sedamaryanti, 2017:285). Menurut Markos (2010:92), perusahaan harus berinvestasi dalam keterlibatan karyawan atau *employee engagement*, karena keterlibatan karyawan berhubungan secara signifikan dengan hasil kinerja perusahaan yang penting. Maka, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *employee engagement*. *Employee engagement* merupakan komitmen dan keterikatan karyawan dengan organisasinya, di mana komitmen dan keterikatan tersebut mampu membuat karyawan menyelesaikan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan motivasi (Anitha, 2014; dalam Fatmasari *et al.*, 2018:108). Keterikatan karyawan atau *employee engagement* mempengaruhi karyawan secara emosional, sosial, dan bahkan spiritual terhadap misi, visi, dan tujuan organisasi (Bedarkar dan Pandita, 2014).

Selain itu, Musadieg *et al.* (2018:109) menjelaskan lebih rinci bahwa saat karyawan terikat dengan pekerjaannya, keadaan psikologis karyawan akan mendorong karyawan untuk melakukan lebih banyak pekerjaan dengan penuh semangat dan hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu bentuk respon psikologis karyawan terhadap pekerjaannya, termasuk di dalamnya antara lain faktor kesadaran, emosional, dan perilaku (Hulin dan Judge, 2003; dalam Ling, 2018:655). Kepuasan kerja menjadi hal penting yang harus ditumbuhkan pada setiap karyawan di perusahaan, karena karyawan yang *engage* akan memiliki keterikatan yang tinggi kepada perusahaan dan mampu mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan (cenderung memiliki kualitas kerja yang memuaskan) (Scheimann, 2010; dalam Rachman dan Dewanto, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Mahajan *et al.* (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara *employee engagement* dengan kinerja karyawan, di mana keterikatan karyawan terhadap pekerjaannya mampu membuat karyawan merasa bahwa mereka berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga mereka merasa lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaannya. Jiony *et*

al. (2015) juga menyebutkan adanya hubungan positif antara *employee engagement* dengan kinerja, di mana ketika karyawan lebih terikat dalam pekerjaannya, maka kinerja organisasi dapat dicapai lebih baik.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Basit dan Arshad (2016) menjelaskan bahwa ada *employee engagement* juga mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Karyawan yang memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya merasa bahwa organisasi ikut berkontribusi dalam memotivasi mereka melalui berbagai penghargaan, sehingga mereka merasa lebih terikat dengan pekerjaannya. Adapun hasil penelitian Fatmasari *et al.* (2018) menyebutkan bahwa ada hubungan positif antara *employee engagement* dan kepuasan kerja. Keterikatan karyawan dengan pekerjaannya membuat karyawan memiliki tingkat komitmen yang tinggi, sehingga karyawan lebih optimis dan percaya diri dalam melakukan pekerjaannya. Hubungan signifikan antara *employee engagement* dan kepuasan kerja juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Jaiswal *et al.* (2017).

Lalu, dalam penelitian Ramani dan Vanitha (2019) menjelaskan bahwa tingkat *employee engagement* yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja organisasi dengan cara menciptakan motivasi pada tim kerja untuk bekerjasama mencapai tujuan organisasi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Hadijah (2016) disebutkan bahwa tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.

PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi merupakan lembaga daerah yang berfokus terhadap pelayanan kebutuhan air bersih masyarakat Kota Bekasi. Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber dari PDAM Tirta Patriot Bekasi dikatakan bahwa ada dua kelompok kerja karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, yakni kelompok kerja teknik dan kelompok kerja non-teknik. Tugas yang dilakukan oleh kelompok kerja teknik antara lain: melakukan produksi air, melakukan distribusi air, dan memelihara jaringan pipa air yang ada di seluruh wilayah pelayanan. Sedangkan kelompok kerja non-teknik melakukan tugas secara manajemen, yakni melakukan pemeliharaan terhadap pelanggan agar tetap terjaga pelayanannya dan menjaga kualitas pelayanan distribusi air 24 jam.

Salah satu misi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi adalah meningkatkan kinerja operasional agar kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) (www.perumdatirtapatriot.co.id, 2020). Oleh karena itu, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi melaksanakan Penilaian Prestasi Kerja setiap satu tahun sekali di bulan Desember untuk satu periode. Berikut merupakan unsur-unsur yang dijadikan penilaian kerja karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

Tabel 1.1 Unsur-unsur Penilaian Kerja

No	Unsur yang dinilai
1	Prestasi Kerja
2	Prakarsa (Inisiatif)
3	Kerjasama
4	Tanggungjawab
5	Moralitas
6	Kejujuran
7	Kehadiran
8	Apel Pagi

*Sumber: Formulir Penilaian Prestasi Kerja Pegawai
PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, 2018-2019*

Penilaian kerja berdasarkan unsur-unsur di atas dilakukan dengan cara melakukan penentuan predikat nilai. Berikut adalah tabel predikat nilai yang digunakan oleh PDAM Tirta Partiot Kota Bekasi dalam menentukan kinerja karyawan.

Tabel 1.2 Standar Nilai Penilaian Kerja

Nilai	Keterangan
91 – 100	Sangat Baik
76 – 90	Baik
61 – 75	Cukup
51 – 60	Sedang
≤ 50	Kurang

*Sumber: Formulir Penilaian Prestasi Kerja Pegawai
PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, 2018-2019*

Berikut ini merupakan hasil rekapitulasi rata-rata penilaian kinerja karyawan di PDAM Tirta Patriot Bekasi yang diperoleh dari jumlah keseluruhan 236 orang karyawan:

Tabel 1.3 Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kerja Karyawan
PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

No	Unsur yang dinilai	Tahun 2018		Tahun 2019	
		Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Prestasi Kerja	80,39	Baik	79,86	Baik
2	Prakarsa (Inisiatif)	80,15	Baik	79,83	Baik
3	Kerjasama	80,05	Baik	79,79	Baik
4	Tanggungjawab	80,52	Baik	80,26	Baik
5	Moralitas	79,61	Baik	79,81	Baik
6	Kejujuran	80,08	Baik	81,18	Baik
7	Kehadiran	99,1	Baik	99,08	Baik
8	Apel Pagi	80,97	Baik	81,22	Baik
Jumlah		661,59		661,03	
Rata-Rata		82,69%	Baik	82,62%	Baik

Sumber: Formulir Penilaian Prestasi Kerja Pegawai

PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, 2018-2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi sudah baik di tahun 2018 dan 2019, namun mengalami penurunan sebesar 0,07% pada tahun 2019. Beberapa indikator, antara lain prestasi kerja, prakarsa (inisiatif), kerjasama, tanggungjawab, dan kehadiran mengalami penurunan, sehingga mempengaruhi hasil kerja karyawan. Indikator yang mengalami penurunan paling signifikan adalah prestasi kerja, yaitu sebesar 0,53%, sedangkan indikator kejujuran mengalami kenaikan paling signifikan, yaitu sebesar 1,1%.

Penulis melakukan penyebaran kuesioner awal atau *preliminary test* kepada 30 orang karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi untuk mengetahui tingkat *employee engagement* yang ada pada perusahaan. Penulis menggunakan pernyataan penelitian terdahulu oleh Schaufeli *et al.* (2002) yang menyebutkan tiga indikator *employee engagement* antara lain *Vigor*, *Dedication*, dan *Absorption*. Berikut merupakan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran *preliminary test* kepada karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi:

Tabel 1.4 *Preliminary Test Employee Engagement*

No	Pertanyaan	Jumlah Responden					Jumlah Skor	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
Vigor (Semangat)									
1	Saya selalu bersemangat saat bekerja.	0	0	7	13	10	123	82%	Tinggi
Dedication (Dedikasi)									
2	Saya merasa bahwa pekerjaan saya sangat bermakna.	0	0	6	11	13	127	84,7%	Sangat Tinggi
Absorption (Penyerapan)									
3	Saya merasa terikat dengan pekerjaan saya.	0	0	5	21	4	116	77,3%	Tinggi
Total								81,33%	Tinggi

Sumber: Data preliminary test yang telah diolah, 2021

Berdasarkan hasil olah data dari *preliminary test* yang telah dipaparkan pada Tabel 1.4 di atas, dapat dilihat bahwa karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi memiliki tingkat *employee engagement* yang tinggi dengan rata-rata yang diperoleh sebesar 81%. Hasil skor tertinggi pada indikator *Dedication* atau Dedikasi yaitu sebesar 84,7%.

Selain itu, penulis juga melakukan penyebaran *preliminary test* untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Pernyataan dalam *preliminary test* menggunakan penelitian terdahulu oleh Menurut Prasetio *et al.* (2017) yang menyebutkan lima dimensi kepuasan kerja, antara lain gaji, karir, pekerjaan, atasan, dan rekan kerja. Berikut merupakan hasil pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran *preliminary test* kepada 30 orang karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi:

Tabel 1.5 *Preliminary Test Kepuasan Kerja*

No	Pertanyaan	Jumlah Responden					Jumlah Skor	%	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa puas dengan atasan saya.	0	0	6	18	6	120	80%	Tinggi

2	Saya merasa senang dengan bidang pekerjaan saya.	0	1	5	19	5	116	77,3%	Tinggi
3	Saya merasa puas terhadap gaji yang diberikan.	0	1	10	16	3	109	72,7%	Tinggi
4	Saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja.	0	0	2	16	12	130	86,7%	Sangat Tinggi
5	Pekerjaan saya menawarkan kesempatan untuk promosi.	0	0	10	16	4	114	76%	Tinggi
Total								78,5%	Tinggi

Sumber: Data preliminary test yang telah diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas, dapat dilihat bahwa karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, dengan rata-rata hasil nilai yang diperoleh sebesar 78,5%. Item pertanyaan dengan rata-rata paling tinggi adalah ‘saya menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja’ yaitu 86,7% membuktikan bahwa karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi merasa puas dengan rekan kerjanya.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber dari PDAM Tirta Patriot Bekasi dikatakan bahwa perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kesadaran karyawan terhadap tugas atau pekerjaannya, karena dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Tugas utama karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi adalah melakukan pelayanan, sehingga tanggung jawab setiap karyawan harus maksimal. Selain itu, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selalu menerapkan peraturan yang berlaku. Karyawan yang melanggar peraturan, seperti datang terlambat dan meninggalkan kantor terlalu lama akan dikenakan sanksi khusus. Peraturan tersebut menjadi patokan khusus bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja, sehingga karyawan dapat lebih termotivasi untuk memenuhi tugasnya dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil kinerja karyawan yang baik didukung oleh adanya kesadaran karyawan untuk menyelesaikan tugasnya. Selain data sekunder perusahaan yang menunjukkan

bahwa PDAM Tirta Patriot memiliki kinerja karyawan yang baik pada tahun 2018 dan 2019, data *preliminary test* juga menunjukkan kondisi karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi memiliki tingkat *employee engagement* dan kepuasan kerja yang tinggi. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan saling mempengaruhi antara *employee engagement*, kinerja, dan kepuasan kerja. Penelitian mengenai *employee engagement* telah berkembang selama 10 tahun terakhir dan terus menjadi minat yang cukup besar bagi para peneliti (Saks dan Gruman, 2014). Berdasarkan fenomena, penelitian-penelitian terdahulu, dan hasil pengolahan data *preliminary test* yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan secara parsial di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

1.3 Perumusan Masalah

Kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting di dalam perusahaan, karena menentukan keberhasilan organisasi. Berdasarkan data yang diperoleh dari PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, kinerja karyawan dapat dikatakan selalu baik, meskipun mengalami penurunan. Perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara meningkatkan kesadaran karyawan terhadap tanggungjawab pekerjaannya. *Employee engagement* atau keterikatan karyawan dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil *preliminary test* yang disebarkan kepada 30 orang karyawan, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi memiliki tingkat *employee engagement* dan kepuasan kerja yang tinggi, namun hasil tersebut belum tentu mencerminkan tingkat *employee engagement* dan kepuasan kerja yang sebenarnya dari total 236 orang karyawan, sehingga penulis ingin mengetahui lebih lanjut tingkat *employee engagement* dan kepuasan kerja karyawan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi serta mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan secara parsial di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Berikut merupakan pernyataan penelitian yang disusun berdasarkan perumusan masalah :

1. Seberapa besar tingkat *employee engagement* yang dimiliki karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi?

2. Seberapa besar tingkat kinerja karyawan di PDAM Tirta Patriot Bekasi?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan kerja karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi?
4. Seberapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan secara parsial?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat *employee engagement* yang dimiliki karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
2. Mengetahui seberapa besar tingkat kinerja yang dimiliki karyawan di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
3. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
4. Mengetahui seberapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan secara parsial.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Praktis : Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam membantu memecahkan masalah. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar atau acuan oleh perusahaan dalam mengukur dan mengevaluasi sumber daya manusia yang bekerja di dalamnya melalui tingkat *employee engagement*, kepuasan kerja karyawan, dan kinerja karyawan.
2. Aspek Teoritis : Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *employee engagement*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika sistematika dan penjelasan laporan penelitian yang terdiri dari Bab I sampai dengan Bab V.

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang pendahuluan, menggambarkan isi penelitian secara umum dengan ringkas dan padat. Isi bab ini meliputi:

1. Gambaran Umum Objek Penelitian
2. Latar Belakang Penelitian
3. Perumusan Masalah
4. Tujuan Penelitian
5. Manfaat Penelitian
6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Teori disusun dari penjelasan umum sampai ke penjelasan khusus dengan disertai oleh penelitian-penelitian terdahulu, kemudian dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian, dan diakhiri dengan hipotesis.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Bab ini meliputi uraian tentang:

1. Jenis Penelitian
2. Operasionalisasi Variabel
3. Populasi dan Sampel
4. Pengumpulan Data
5. Uji Validitas dan Reliabilitas
6. Teknik Analisis Data

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari:

1. Karakteristik Responden/Data/Narasumber/Data Deskriptif
2. Hasil Penelitian
3. Pembahasan Hasil Penelitian

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang mengacu pada hasil penelitian, kemudian penulis juga menjelaskan saran dari kesimpulan yang telah diambil.