

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Sesuai dengan peraturan daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung adalah perangkat daerah yang bertanggung jawab untuk mengelola urusan pemerintahan yang berkaitan dengan kebudayaan, pariwisata, dan ekonomi kreatif.

Peraturan walikota Bandung nomor 1398 Tahun 2016 mengatur kedudukan, susunan organisasi, dan tata kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, termasuk tugas pokok dan fungsi perangkat daerah. Peraturan ini juga menjelaskan struktur organisasi, tugas utama, dan fungsi perangkat daerah.

Dengan beroperasi berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki tugas utama untuk mengelola urusan pemerintahan di bidang kebudayaan dan pariwisata. Untuk mencapai tujuan ini, organisasi ini menjalankan beberapa fungsi, seperti merumuskan kebijakan teknis terkait kebudayaan dan pariwisata dan menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah serta pelayanan umum di kedua bidang tersebut.

1.1.2 Sejarah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Semua urusan yang berkaitan dengan pariwisata diawasi oleh Departemen Kebudayaan dan Pariwisata. Pemerintah pusat membentuk Dewan Pertimbangan Kepariwisataan Nasional melalui Keputusan Presiden No. 30 Tahun 1986 untuk mengatur sektor ini di seluruh Indonesia. Salah satu tanggung jawab utama lembaga ini adalah membantu presiden dalam pembuatan kebijakan pariwisata umum. Selain itu, dalam keputusan tersebut akan didirikan Direktorat Jenderal Pariwisata sebagai bagian dari struktur organisasi Departemen Perhubungan. Selanjutnya, Instruksi Presiden No. 9/1969 dikeluarkan pada tahun 1969 untuk membentuk Badan Pariwisata Nasional (BAPARNAS) untuk mendukung pertumbuhan dan pengembangan sektor pariwisata oleh organisasi pemerintah dan swasta. BAPARNAS bertanggung jawab untuk memberikan dukungan kepada Menteri Perhubungan dan Direktur Jenderal Pariwisata. Dinas Pariwisata Daerah (DISPARDA) dibentuk di tingkat lokal berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. SK. 71/11/1969. Dinas Pariwisata Tingkat I didirikan oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Barat. Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah No. II/1969, Dinas Pariwisata Kotamadya Tingkat II Bandung didirikan. Kantor ini diberi nama Kantor Pariwisata Daerah (KAPARDA) dari tahun 1971 hingga 1987.

KAPARDA berganti nama menjadi Dinas Pariwisata Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung pada tahun 1987 setelah Peraturan Daerah No. II/1985 dikeluarkan. Di Indonesia, semua tingkatan pemerintahan—pusat, provinsi, kota, dan kabupaten—dipengaruhi oleh penerapan otonomi daerah. Perubahan ini merupakan konsekuensi dari penerapan ini. Berdasarkan UU No. 22/1999, Dinas Pariwisata Daerah Tingkat II Kotamadya diubah menjadi Dinas Pariwisata Kota Bandung. Selain itu, dia diberi wewenang lebih besar untuk mengelola hotel berbintang dan biro perjalanan.

Untuk memenuhi undang-undang UU No. 22/1999, Dinas Pariwisata Kota Bandung mengalami beberapa perubahan dalam struktur organisasi dan tata kerjanya. Peraturan Daerah No. 5 berlaku pada 7 Maret 2001, dan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2007 mengubah nama Dinas Pariwisata Kota Bandung menjadi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, nama yang masih berlaku hingga saat ini.

1.1.3 Logo Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Logo yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung adalah

sebagai berikut :



Gambar 1.1 Logo Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Sumber : https://www.disbudpar.bandung.go.id/c_profile/about

Makna logo Dinas Kebudayaan dan Pariwisata:

Perpaduan bunga dan senjata kujang dipilih oleh Bandung sebagai simbol keindahan dan otentisitas Jawa barat. Sloga aksara sunda menjelaskan Bandung kaya akan sejarah, budaya, seni dan kuliner serta keindahan alam lainnya.

1.1.4 Visi dan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

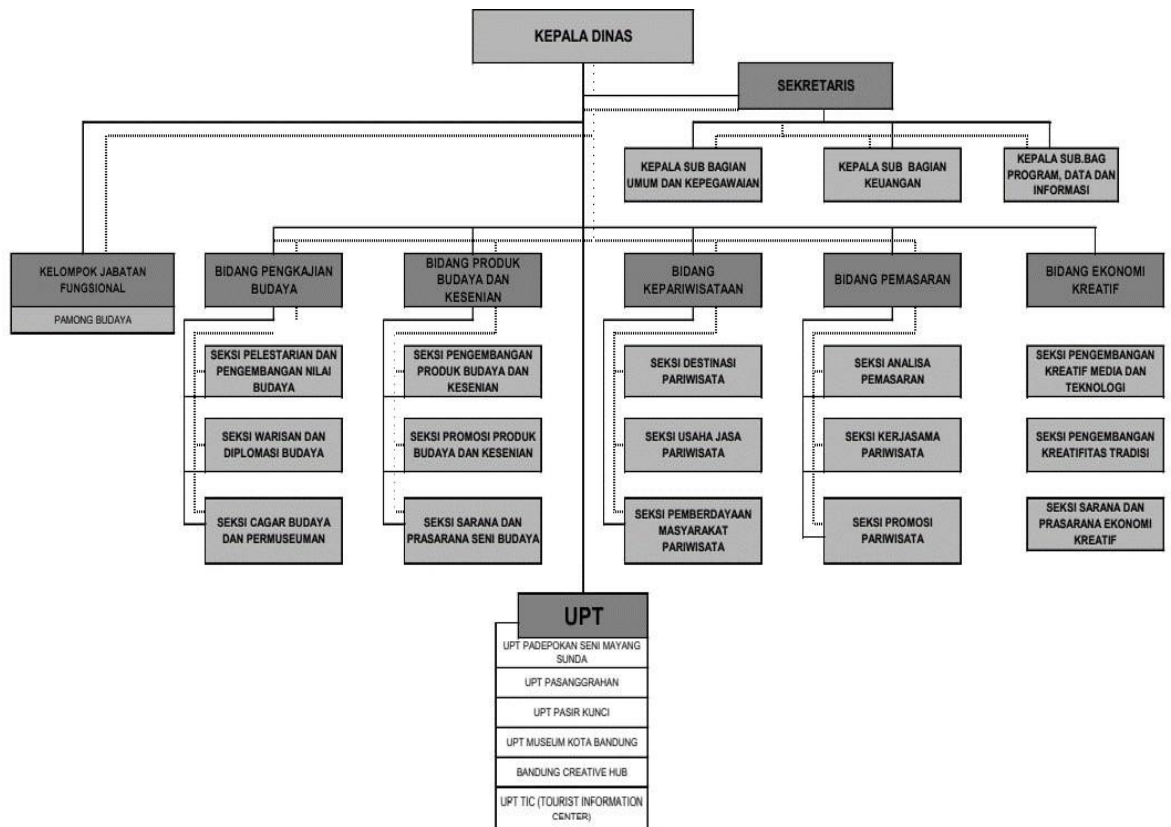
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki visi dan misi sebagai berikut

- a. Visi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung “Mewujudkan Kota Bandung Sebagai Kota Seni Budaya Dan Tujuan Wisata Internasional 2018”
- b. Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
 - 1) Membangun sumber daya manusia dan lembaga pariwisata yang profesional, dengan karakteristik budaya Sunda dan perspektif global yang luas.
 - 2) Meningkatkan perlindungan, pengembangan, dan pemanfaatan kebudayaan serta kesenian yang ada.
 - 3) Mengembangkan industri pariwisata yang kreatif dan inovatif, dengan tetap memperhatikan penerapan prinsip Sapta Pesona.
 - 4) Meningkatkan daya saing destinasi pariwisata kota di tingkat regional, nasional, dan internasional.
 - 5) Meningkatkan pemasaran melalui kemitraan dan kolaborasi dalam bidang budaya dan

pariwisata.

1.1.5 Struktur Organisasi

Dalam mengelola Sumber Daya Manusia, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung membagi tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada SDM. Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Sumber: Sekretariat Dinas (2022)

1.1.6 Deskripsi Pekerjaan

Susunan Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahkan:
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - 2) Sub Bagian Keuangan; dan
 - 3) Sub Bagian Program, Data dan Informasi.
- c. Bidang Pengkajian Budaya, membawahkan:
 - 1) Seksi Pelestarian dan Pengembangan Nilai Budaya;
 - 2) Seksi Warisan dan Diplomasi Budaya; dan
 - 3) Seksi Cagar Budaya dan Permuseuman.
- d. Bidang Produk Budaya dan Kesenian, membawahkan:
 - 1) Seksi Pengembangan Produk budaya dan kesenian;
 - 2) Seksi Promosi Produk Budaya dan Kesenian; dan
 - 3) Seksi Sarana dan Prasarana Seni Budaya.
- e. Bidang Kepariwisata, membawahkan:
 - 1) Seksi Destinasi Pariwisata;
 - 2) Seksi Usaha Jasa Pariwisata; dan
 - 3) Seksi Pemberdayaan Masyarakat Pariwisata.
- f. Bidang Pemasaran, membawahkan:
 - 1) Seksi Analisa Pemasaran;
 - 2) Seksi Kerjasama Pariwisata; dan
 - 3) Seksi Promosi Pariwisata.
- g. Bidang Ekonomi Kreatif, membawahkan:
 - 1) Seksi Pengembangan Kreatif Media dan Teknologi;
 - 2) Seksi Pengembangan Kreatifitas Tradisi; dan
 - 3) Seksi Sarana Dan Prasarana Ekonomi Kreatif.
- h. UPT: Jabatan Pelaksana dan Kelompok Jabatan Fungsional.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia adalah aset paling penting yang dimiliki oleh setiap organisasi, baik yang berorientasi pada keuntungan maupun yang tidak. Dalam setiap situasi, sumber daya manusia sangat penting untuk menyelesaikan berbagai tugas. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tergantung pada kualitas dan

kemampuan sumber daya manusia.

Untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia, organisasi harus menerapkan strategi dan pengelolaan yang tepat untuk menciptakan tenaga kerja yang profesional. Karena ini merupakan bagian penting dari mencapai tujuan, setiap organisasi harus memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Untuk meningkatkan standar organisasi, karyawan, sebagai aset utama, harus memiliki kualitas yang memadai. Oleh karena itu, penting untuk menetapkan standar kualitas karyawan yang dapat digunakan oleh pimpinan untuk menilai kinerja dan sebagai pedoman bagi karyawan untuk menunjukkan hasil kerja mereka.

Karyawan merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi, dan mereka berperan penting dalam mencapai visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut secara optimal, setiap pekerja harus memiliki kinerja yang baik. Organisasi harus memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki potensi, tetapi juga loyal dan kinerja yang tinggi terhadap organisasi.

Kinerja yang baik menunjukkan bahwa setiap karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi secara efisien dan efektif. Hal ini memungkinkan organisasi untuk mengatasi berbagai masalah serta membantu karyawan mencapai tujuan bersama melalui penerapan visi dan misi yang telah disepakati. Kinerja, yang dapat didefinisikan sebagai hasil kerja individu dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam jangka waktu tertentu, menunjukkan pencapaian karyawan tersebut.

Mengingat bahwa karyawan merupakan komponen penting dalam proses operasional organisasi, kinerja karyawan merujuk pada kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan, berdasarkan aturan dan indikator keberhasilan yang ditentukan oleh organisasi. Kinerja karyawan berdampak langsung pada kontribusi pegawai terhadap organisasi. Karyawan berfungsi sebagai penggerak utama dalam pemerintahan untuk melaksanakan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara dan pembangunan.

Meskipun karyawan diharapkan untuk melakukan yang terbaik, mereka juga harus mempertimbangkan hal-hal lain di luar pekerjaan mereka. Aspek tersebut mencakup aspek kehidupan pribadi, seperti interaksi di tempat kerja, hubungan dengan keluarga, dan kegiatan sosial. Semua aspek ini menggambarkan tantangan untuk mencapai keseimbangan yang sehat antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi,

yang dikenal sebagai *work-life balance*.

Untuk meningkatkan produktivitas dan kesehatan, pemimpin dan karyawan harus mengimbangi kehidupan pribadi dan kerja mereka. Se jauh mana seseorang merasa terlibat dan puas dengan waktunya serta merasa terlibat secara mental dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka, termasuk hubungan mereka dengan pasangan, keluarga, teman, dan komunitas, disebut sebagai *work-life balance*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *work-life balance* mencerminkan keseimbangan yang diperlukan untuk menjalankan peran ganda sebagai individu, baik dalam pekerjaan maupun dalam aktivitas lainnya.

Ketika pegawai dapat mengatur peran mereka di lingkungan kerja dan kehidupan pribadi mereka dengan baik dan memiliki keterlibatan psikologis yang baik antara keduanya, mereka dikatakan memiliki *work-life balance*. Ketika ada keseimbangan ini, mereka mampu mengelola waktu mereka dengan baik dan tetap fokus pada tugas-tugas mereka, yang menghasilkan peningkatan kinerja. Jika tidak ada keseimbangan ini, pegawai berisiko mengalami kesulitan dalam pengaturan waktu, kehilangan fokus, dan akhirnya kinerja mereka dapat menurun, yang berdampak negatif pada kehidupan pribadi mereka.

Sehubungan dengan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan judul yakni: Pengaruh *work-life balance* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada dinas kebudayaan dan pariwisata kota bandung.

Setiap mempunyai ciri khas yang bervariasi dalam melakukan penilaian pada karyawannya, dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

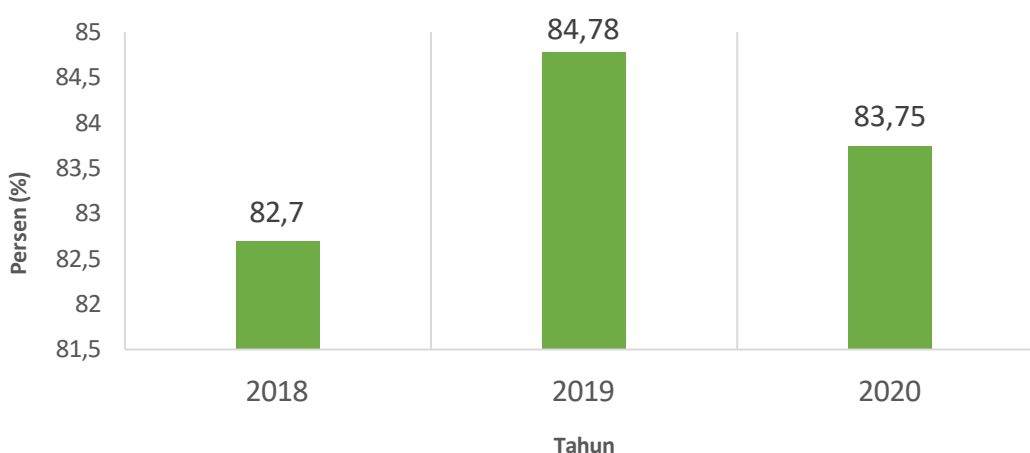
melakukan penilaian kinerja berdasarkan hasil yang telah diserahkan karyawan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Dibawah ini merupakan kategori prestasi kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tentang Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

TABEL 1.1
KATEGORI PRESTASI KINERJA PERUSAHAAN

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Data Sekunder Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung (2021)

Menurut Menurut Mangkunegara (2017:67) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.



**Gambar 1.1 Capaian Kinerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Periode
2018-2020**

Sumber: Sekertariat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Dari gambar 1.3 di atas dapat dilihat bahwa kinerja perusahaan dalam tiga tahun terakhir masih belum mencapai target, maka dari itu realisasi persentase kinerja masih

di bawah 100%. Sedangkan pada tahun 2019 terlihat kenaikan kinerja dari tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2018 sebesar 2,08% dari persentase kinerja 82,7 naik hingga 84,78% dan pada tahun 2020 terjadi penurunan lagi sebesar 1,03% dari presentasi kinerja 84,78% menurun hingga 83,75% indeks kinerja yang diukur berdasarkan diagram di atas adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. Sarana dan Prasarana

TABEL 1.2

TABEL PRAKUESIONER MENGENAI *WORK-LIFE BALANCE*

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Saya bekerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan perusahaan	0,00%	0,00%	6,67%	40,00%	30,00%
2	Saya memiliki peran dan tanggung jawab terhadap pekerjaan saya	0,00%	0,00%	5,57%	40,00%	30,00%
3	Saya puas dengan keterlibatan saya terhadap keluarga.	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%	85,67%
4	Saya dapat melakukan aktivitas lain diluar jam kerja saya	0,00	6,67%	40,00%	30,00%	20,00%

Sumber: Data olahan peneliti (2022)

Berdasarkan dari hasil prakuesioner mengenai *Work-life balance* pada 20 orang karyawan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung menunjukkan bahwa Keseimbangan Kerja masih rendah, karena masih ada karyawan yang memberikan respon yang negative terhadap pernyataan yang sudah dibuat di dalam prakuesioner penelitian.

TABEL 1.3

TABEL PRAKUESIONER MENGENAI KEPUASAN KERJA

No.	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya berusaha untuk jujur dalam bekerja	0,00%	0,00%	33,33%	66,67,00%	26,67%
2	Saya selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas saya	0,00%	0,00%	33,33%	66,67,00%	26,67%
3	Saya bersedia untuk membantu sesama rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	0,00%	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%
4.	Saya akan melaksanakan kepercayaan yang diberikan atasan kepada saya	0,00%	0,00%	0,00%	80,00%	20,00%

Sumber: Data olahan peneliti (2022)

Dapat diketahui bahwa hasil prakuesioner dari variabel Kepuasan kerja pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan masih rendah, karena masih ada karyawan yang memberikan respon yang negative terhadap pernyataan yang sudah dibuat di dalam prakuesioner penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung masih belum optimal.

TABEL 1.4

HASIL PRAKUESIONER MENGENAI KINERJA KARYAWAN

No.	Pertanyaan	Penilaian				
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya memperhatikan detail pekerjaan	0,00%	0,00%	13,33%	36,67%	60,00%
2.	Saya bertanggung jawab atas pekerjaan yang telah saya kerjakan	0,00%	0,00%	13,33%	33,33%	40,00%
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu	0,00%	0,00%	6,67%	40,00%	60,00%

Sumber: Data olahan peneliti (2022)

Dapat diketahui bahwa hasil prakuesioner mengenai penerapan kinerja pada 20 karyawan di Dinas Kebudayaan dan Kabupaten Kota Bandung menunjukkan bahwa masih adanya pernyataan kurang setuju dari responden.

TABEL 1.2
HASIL WAWANCARA

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana Penerapan <i>work-life balance</i> , apakah sudah optimal mempengaruhi kinerja karyawan ?	Penerapan <i>Work-life balance</i> di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota Bandung sudah cukup baik, karyawan jadi lebih produktif dalam bekerja, dapat meningkatnya kreatifitas dan meningkatkan hubungan baik pada kinerja karyawan.
2	Bagaimana Penerapan kepuasan kerja, apakah sudah optimal ?	Untuk penerapan kepuasan kerja di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung saat ini sudah cukup baik walaupun belum optimal, karyawan menciptakan sikap positif pekerja terhadap pekerjaan yang dihadapi dan lingkungannya. Kepuasan ini dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.
3	Bagaimana kinerja karyawan dan organisasi, apakah sudah memuaskan?	Kinerja organisasi selama tiga periode belum tercapai. Secara efektif diperlukan standar dan komponen-komponen penilaian yang harus ditentukan dan bisa diterapkan pada semua level karyawan di organisasi. Kinerja karyawan juga harus dievaluasi secara berkala agar tujuan pengembangan perusahaan bisa tercapai.

Sumber: Wawancara Peneliti (2022).

Berdasarkan permasalahan dan kondisi tersebut penulis berkeinginan untuk meneliti mengenai pengaruh *work-life balance* dan kepuasan kerja yang berkaitan dengan kinerja karyawan dengan judul penelitian **“Pengaruh *Work-Life Balance* Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Bandung”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana *Work-life balance* pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung?

- b. Bagaimana Kepuasan kerja pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung?
- c. Bagaimana Kinerja Karyawan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung?
- d. Bagaimana Pengaruh *Work-life balance* dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk Menganalisis *Work-life balance* pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
- b. Untuk Menganalisis Kepuasan kerja pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
- c. Untuk Menganalisis Kinerja Karyawan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
- d. Untuk Menganalisis Pengaruh *Work-life balance* dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang Pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang beragam bagi penulis ataupun bagi perusahaan, yaitu:

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang Pengaruh *Work-life balance* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

b. Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Untuk menjadi bahan pertimbangan serta masukan yang berguna dan bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar Pengaruh *Work-life balance* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

c. Bagi Pembaca

Agar dapat menambah ilmu dan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat di bidang sumber daya manusia khususnya dalam hal kemampuan karyawan dalam menyeimbangkan tanggung jawab, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Nama Perusahaan : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
Alamat : Jl. Ahmad Yani No. 227, Babakan Surabaya, Kiaracondong
Objek Penelitian : Karyawan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung
Waktu Penelitian : 1 April – selesai.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam menulis sebuah penelitian tugas akhir, diperlukan sebuah sistematika penulisan agar dapat mempermudah pembaca dalam memberikan gambaran umum tentang penelitian ini. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, serta rumusan masalah yang akan dibahas. Selain itu, bab ini juga menjelaskan tujuan dari penelitian, manfaat yang diharapkan, serta waktu dan periode pelaksanaan penelitian. Terakhir, sistematika penulisan akan diuraikan untuk memberikan panduan mengenai struktur keseluruhan dokumen.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan topik dan variabel penelitian, peneliti terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas berbagai aspek penting dalam penelitian, termasuk jenis-jenis penelitian, operasional variabel, serta tahapan ketika melakukan sebuah penelitian. Selain itu, akan dijelaskan mengenai populasi dan sampel yang menjadi fokus penelitian, diikuti dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dan metode analisis data yang diterapkan untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang telah dilakukan, disusun secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam bab ini, terdapat penjelasan mengenai temuan-temuan penelitian serta analisis yang mendalam terkait hal tersebut.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan simpulan dari temuan penelitian serta saran yang dapat

dipertimbangkan oleh perusahaan.