

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Toserba XYZ Bandung adalah sebuah perusahaan ritel modern, Toserba XYZ Bandung merupakan perusahaan ritel dengan format *Supermarket* dan *Department Store*. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari 200 produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari terutama bagi masyarakat Jawa Barat dan sekitarnya.

Cikal bakal perusahaan ini berawal dari sebuah toko batik di Jl. Ahmad Yani (Kosambi) Bandung, dengan luas toko sekitar 100 m<sup>2</sup> dan karyawan berjumlah 8 orang. Toko batik yang diberi nama DJOKDJA ini didirikan dan dikelola secara sederhana oleh Bapak Gondosasmito bersama keluarga.

Pada tahun 1972 pengelolaan toko diserahkan kepada Bapak Boedi Siswanto dan Ibu Tina Handayani, dengan kerja keras dan keuletan dilakukan pembenahan, keinginan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi, sehingga yang tadinya hanya toko batik berubah menjadi toko kelontong. Nama DJOKDJA tetap dipertahankan, akan tetapi penulisannya diganti dengan ejaan terbaru.

Seiring dengan perkembangannya tanggal 28 Oktober 1982, bertepatan dengan hari Sumpah Pemuda, dibuka cabang yang pertama, yang berada di Jl. Sunda, No. 60, dengan luas toko 200 m<sup>2</sup> dengan 40 orang karyawan. Selanjutnya tanggal 28 Oktober ditetapkan sebagai hari lahir Toserba XYZ Bandung.

Pada tanggal 16 Februari 2000, APRINDO melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia menganugerahkan APRINDO *Award*, kepada Bapak Boedi Siswanto Basuki, sebagai salah satu perintis ritel di Indonesia.

## Paradigma Toserba XYZ Bandung

Pengertian paradigma adalah kerangka berfikir (Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ke-2). Paradigma Toserba XYZ Bandung diartikan sebagai kerangka berfikir Toserba XYZ Bandung, mengandung nilai-nilai yang dikembangkan dan sejarah perusahaan, dan dijunjung tinggi oleh karyawan di lingkungan perusahaan, serta dalam berinteraksi dengan *stakeholder* umumnya.

### a. Visi

Tetap Menjadi Pilihan Utama.

Maksud dari visi adalah cita-cita dari Toserba XYZ Bandung yang ingin selalu menjadi pilihan utama bagi konsumen, *supplier*, maupun *stakeholder* dibandingkan dengan pesaing perusahaan sejenis lainnya.

### b. Misi

Setia Memenuhi Kebutuhan Masyarakat.

Dalam hal ini Toserba XYZ Bandung mempunyai tekad bahwa ingin selalu menyediakan dan ingin selalu mengedepankan kebutuhan-kebutuhan terkini dari konsumen, sehingga konsumen merasa puas akan penjualan dan layanan yang diberikan.

### c. *Corporate Value*

Jujur, Setia, Rendah Hati

Mempunyai makna bahwa setiap karyawan diharuskan memiliki sifat jujur, setia, dan rendah hati yang diterapkan tidak hanya dalam lingkungan perusahaan saja, namun juga di kehidupan sehari-hari karyawan diharapkan melaksanakannya. Maksud dari jujur disini adalah dalam hal pembicaraan, setiap karyawan berbicara harus berdasar fakta tidak berbohong atau dibuat-buat. Yang dimaksud setia adalah karyawan dapat menjaga nama baik perusahaan. Sedangkan rendah hati yang dimaksud dalam *corporate value* adalah setiap karyawan jika memiliki kemampuan yang lebih diharapkan dapat berbagi pengetahuan dan pengalamannya, serta karyawan ditekankan agar tidak malu bertanya.

d. *Corporate Culture*

Maju Dengan Karya Bersama

Toserba XYZ Bandung maju berkembang bukan hanya karena staff tingkat atas perusahaan, melainkan kontribusi dari seluruh karyawan dalam lingkup perusahaan ikut berperan dalam membangun kemajuan perusahaan dengan karya-karya bersama.

e. *Business Value*

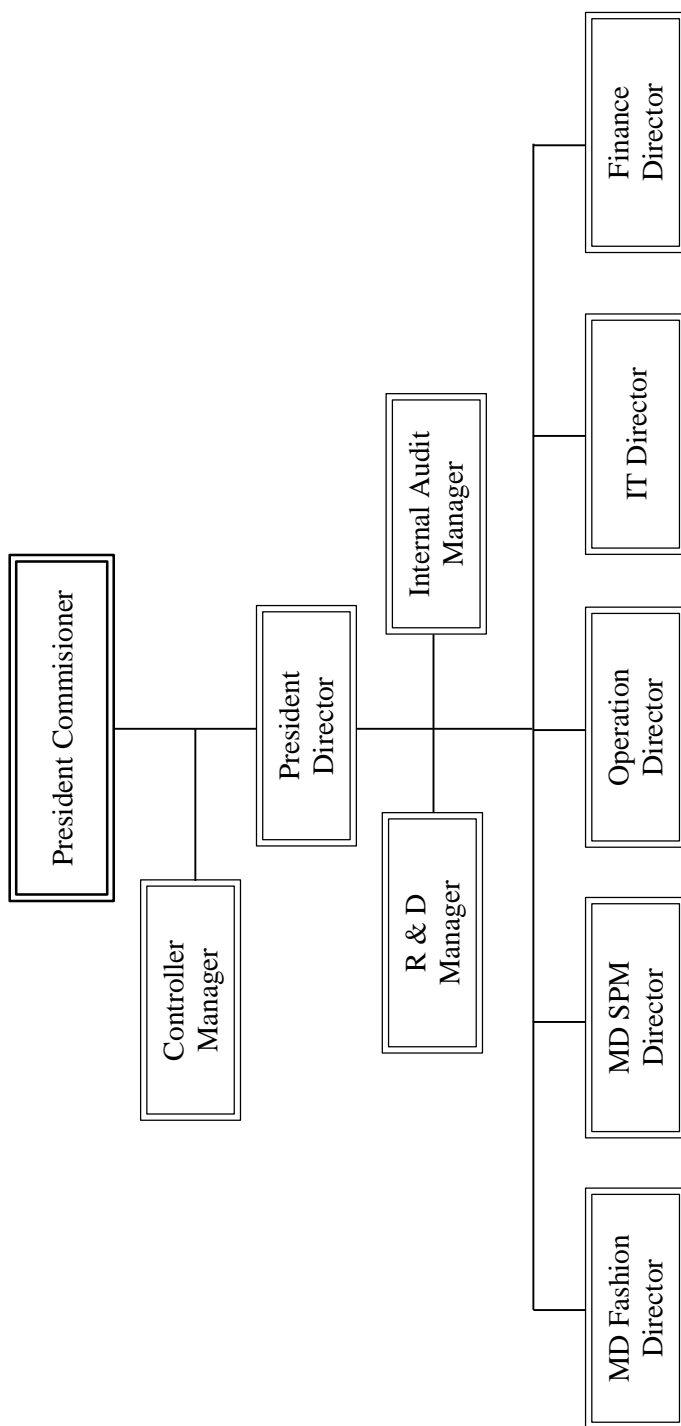
Konsumen PUAS

**P**= Produk Berkualitas

**U**= Unggul Layanan

**A**= Akrab Bersahabat

**S**= Suasana Menyenangkan



**Gambar 1.1.**  
**Struktur Organisasi Toserba XYZ Bandung**

*Sumber: Data bagian HRD perusahaan*

## 1.2. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis ritel pada saat ini tidak lagi dikelola secara tradisional, melainkan dengan cara modern sehingga menjadi bisnis yang inovatif, dinamis, dan kompetitif. Persaingan bisnis ritel yang makin ketat tidak lepas dari semakin menjamurnya pusat-pusat perbelanjaan baik yang bertaraf lokal, nasional, maupun internasional dengan berbagai skala dan segmen yang dibidik. Pengelola bisnis ritel harus mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi di dalam pasar dengan tanggap mengadaptasinya pada bisnis mereka sehingga selalu sesuai dengan *lifestyle*. Oleh karena itu, bisnis ritel harus dapat berinovasi dan berkesinambungan dalam merespon dinamika ini dalam cara pandang yang penuh terobosan dan inovasi.

Dalam menjalankan bisnisnya, selain memerlukan modal serta segala sarana prasarana penunjang dalam menjalankan bisnis ritel modern, keberhasilan perusahaan juga perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas di dalamnya. Sumber daya manusia perlu dikembangkan dan diperhatikan agar kualitas sumber daya manusia tersebut dapat ditingkatkan, sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja organisasi (perusahaan) dimana sumber daya manusia tersebut berada. Sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas akan membentuk kinerja karyawan, baik individu maupun kelompok yang kemudian berdampak pada efektifitas organisasi secara keseluruhan.

Peranan karyawan dalam meningkatkan profit perusahaan ritel modern sangatlah penting karena karakteristik ritel yang tidak saja sebagai institusi pemasaran, sebagai penghubung antara produsen dan konsumen, sebagai perantara, melainkan juga sebagai pencipta citra, Lawinson (Tjiptono, 2005). Membahas tentang kinerja karyawan tidak akan terlepas dengan adanya faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja seseorang. Mengingat permasalahan yang sangat kompleks, maka pihak-pihak yang

terlibat dalam perusahaan harus cermat dalam mengamati sumber daya yang ada.

Menurut Lawler (As'ad, 1991:46-47) menyatakan bahwa kinerja adalah “*successful role achievement*” yang diperoleh seseorang dari perbuatan-perbuatannya. Dari batasan tersebut As'ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kemajuan dan keberhasilan suatu organisasi tidak bisa terlepas dari kinerja karyawan yang optimal, bukan hanya bagaimana melakukan pekerjaan sebaik mungkin, melainkan bagaimana pekerjaan dapat menyebabkan pekerja dapat menjadi lebih baik. Sejauh mana karyawan tersebut mampu dan mau bekerja keras, kreatif, inovatif, loyal, disiplin, jujur dan bertanggung jawab akan menentukan prestasi organisasi. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja para karyawan, perusahaan perlu menerapkan budaya organisasi yang kuat di lingkungan kerja.

Pertimbangan kultural akan memengaruhi manajemen kinerja karena manajemen kinerja akan bekerja dengan sangat baik jika manajemen kinerja sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi yang bersangkutan. Idealnya, ini akan mendukung kinerja yang tinggi, kualitas, keterlibatan, keterbukaan, kebebasan berkomunikasi, dan rasa saling percaya.

Penelitian ini dilakukan di Toserba XYZ Bandung. Adapun pencapaian kinerja karyawan pada Toserba XYZ Bandung adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1.**  
**Penilaian Kinerja Toserba XYZ Bandung tahun 2013**

| Jumlah Karyawan  | Penilaian |     |     |   |   |     |
|--|-----------|-----|-----|---|---|-----|
|  | A         | B   | C   | D | E | X   |
| 317  | 26        | 165 | 77  | - | - | 49  |
| Presentase   | 8%        | 52% | 24% | 0 | 0 | 15% |
| Keterangan presentase penilaian kinerja:<br>Target kinerja= 100%<br>A= 100%<br>B= 90-99%<br>C= 80-89%<br>D= 70-79%<br>E= <70%<br>X= Belum ternilai |           |     |     |   |   |     |

*Sumber: Data bagian personalia perusahaan*

Penilaian kinerja Toserba XYZ Bandung dilakukan setiap enam bulan sekali, dari tabel 1.1. dapat dilihat penilaian kinerja karyawan pada tahun 2013. Penilaian kinerja tersebut dikategorikan ke dalam enam kelompok penilaian yang mewakili seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan. Dari informasi tersebut diketahui bahwa pencapaian kinerja karyawan masih belum sampai pada titik yang optimal yang diinginkan oleh perusahaan, karena masih banyak yang belum memenuhi target dan harapan yang ditetapkan oleh Toserba XYZ Bandung yaitu sebesar 100%. Ketercapaian target sebesar 100% berarti karyawan mampu memenuhi keseluruhan tugas yang dilimpahkan kepada mereka.

Terdapat suatu hubungan antara kinerja suatu perusahaan dengan budaya organisasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya pernyataan dari Berg & Kalleberg (2007) yang mengungkapkan bahwa budaya organisasi memengaruhi kinerja melalui cara mempermudah atau memfasilitasi

penyetaraan tujuan perusahaan, dimana para pemimpin dapat melakukan kesepakatan dalam menentukan tujuan perusahaan dengan lebih mudah, dan juga dapat dengan mudah menemukan cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Budaya organisasi merupakan sebuah sistem makna bersama yang dianut para anggotanya yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya (Robbins dan Judge, 2007:256). Pada gilirannya budaya organisasi berperan penting membentuk perilaku manajerial karena merupakan fondasi lingkungan internal organisasi (Griffin, 2003:163). Hofstede (2002) menambahkan bahwa budaya dibentuk pada dasarnya dari *human nature* (secara universal) dan dari *individual's personality* (spesifik pada individu).

Berdasarkan observasi awal yang diamati dan hasil wawancara kepada beberapa karyawan di Toserba XYZ, dalam kesehariannya ditemukan kebiasaan-kebiasaan yang menjadi ciri khas dari perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan tersebut diterapkan dengan harapan untuk mempererat rasa kekeluargaan, kebersamaan, memotivasi, serta meningkatkan kinerja karyawan. Kebiasaan-kebiasaan yang ada dalam lingkungan perusahaan tersebut diantaranya: Pagi doa biasanya dilakukan setiap hari Jum'at setiap minggunya, seluruh karyawan berkumpul sebelum beraktifitas dan berdoa bersama; Sebelum pulang setelah bekerja (pada malam hari), karyawan melakukan doa bersama; Rabu belajar, dilakukan setiap hari rabu pada setiap minggunya. Para karyawan belajar seperti bagaimana promosi produk, pengenalan produk, dan lain-lain; Terdapat siraman rohani setiap hari Kamis/Jum'at; dan setiap tanggal 17 setiap bulannya dilakukan upacara bendera yang dilakukan oleh seluruh karyawan.

Berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan oleh penulis dengan Ibu Santy selaku staff di bagian HRD perusahaan, beliau menekankan bahwa salah satu budaya perusahaan di Toserba XYZ Bandung setiap karyawan ditekankan untuk selalu berperilaku disiplin dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya, mentaati peraturan, dan bersikap profesional. Penerapan



budaya ini secara tidak langsung dapat mempengaruhi performa kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan. Selain itu dari observasi awal yang dan hasil wawancara kepada beberapa karyawan di Toserba XYZ Bandung, dalam kesehariannya ditemukan kebiasaan-kebiasaan yang menjadi ciri khas dari perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan tersebut diterapkan dengan harapan untuk mempererat rasa kekeluargaan, kebersamaan, memotivasi, serta meningkatkan kinerja karyawan.

Toserba XYZ Bandung memiliki peraturan yang tertuang dalam Bab IV Pedoman dan Disiplin Kerja yang wajib ditaati dan jika melanggar akan dikenakan sanksi, isi dari peraturan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menaati seluruh peraturan dan tata tertib yang berlaku di perusahaan baik itu tertulis maupun tidak tertulis.
2. Melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan disiplin dan penuh tanggung jawab sesuai moral filosofi perusahaan (jujur, setia, dan rendah hati).
3. Memelihara dan menciptakan kerjasama/suasana kerja yang baik antar karyawan maupun antar bagian.
4. Senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan pihak terkait lainnya.
5. Bertanggung jawab menjaga dan memelihara barang-barang milik perusahaan.
6. Menjaga dan memelihara kebersihan area kerja.
7. Memelihara penampilan diri, mengenakan pakaian kerja dan kelengkapan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
8. Menyimpan serta menjaga rahasia perusahaan dan jabatan dengan sebaik-baiknya.
9. Memberitahukan setiap perubahan data pribadi yang diperlukan perusahaan.

Budaya yang kuat dalam organisasi memberikan dorongan kepada anggotanya untuk bertindak dan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan organisasi. Dengan mematuhi aturan dan juga kebijakan-kebijakan yang ada di dalam organisasi tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja dan produktivitas para karyawan untuk mencapai tujuan. Budaya organisasi dalam setiap perusahaan atau organisasi muncul dari hasil perjalanan hidup para pendiri organisasi atau anggota dari organisasi tersebut. Mereka berperan dalam pengambilan keputusan dan penentu arah strategi organisasi. Hal inilah yang membuat budaya dalam satu organisasi berbeda dengan budaya di organisasi lainnya.

Berdasarkan pendapat Umam (2010:151) wahana budaya kerja adalah produktivitas, yang berupa perilaku kerja yang tercermin, antara lain: kerja keras, ulet, disiplin, produktif, tanggung jawab, motivasi, manfaat, kreatif, dinamik, konsekuen, konsisten, responsif, mandiri, makin lebih baik, dan lain-lain. Dapat dilihat pada data absensi atau ketidakhadiran karyawan Toserba XYZ Bandung selama tahun 2013, adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2.**  
**Kehilangan Jam Kerja Tahun 2013**

| Keterangan           | Jumlah kehilangan jam kerja<br>(Dihitung berdasarkan kehilangan waktu kerja<br>dan jumlah akumulasi per karyawan yang tidak<br>hadir selama tahun 2013) |
|----------------------|---|
| Izin                 | 1529 hari dari 839 orang  |
| Surat Dokter (Sakit) | 1551 hari dari 630 orang  |
| Mangkir              | 106 hari dari 57 orang  |

*Sumber: Data bagian personalia perusahaan*

Dari tabel 1.2. dapat terlihat cukup tingginya angka ketidakhadiran karyawan di tahun 2013 yang didominasi oleh alasan izin dan sakit. Namun

di sini yang menjadi perhatian utama penulis adalah jumlah karyawan dengan alasan mangkir dan kehilangan jam kerja tahun 2013. Dalam periode setahun, sebanyak 57 orang karyawan yang mangkir kehilangan 106 hari jam kerja. Kehilangan jam kerja ini dihitung dengan perhitungan yang misalnya; seorang karyawan yang melakukan mangkir dan melakukan kemangkirannya selama dua hari, itu dihitung satu orang. Dan bila orang yang sama tadi melakukan mangkir dalam periode kemangkiran selama tiga hari, maka itu dihitung satu orang lagi. Jumlah ketidakhadiran diakumulasi, dan jumlah karyawan yang mangkir dihitung berdasarkan berapa kali mangkir walaupun itu orang yang sama. Karyawan yang mangkir walaupun terbilang paling sedikit jumlahnya dibandingkan dengan alasan ketidakhadiran lain, namun jumlah kehilangan jam kerja tersebut tergolong cukup tinggi untuk kategori ketidakhadiran yang tidak jelas alasannya, dan mangkir ini sendiri adalah sebuah perbuatan yang menyimpang dari budaya organisasi yang ada di Toserba XYZ Bandung seperti yang sebelumnya telah dijelaskan oleh narasumber wawancara.

Berdasarkan data dan teori yang diperoleh bahwa adanya kemangkiran merupakan wujud atau cerminan dari rendahnya kinerja SDM dan terkait oleh budaya organisasi yang diterapkan. Dalam teori yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2008) menunjukkan bahwa penerapan budaya kerja yang baik berpengaruh pada hasil. Penerapan kedisiplinan pada lingkungan kerja adalah sangat membantu dalam meningkatkan kualitas kinerja. Absensi atau kemangkiran dalam perusahaan merupakan masalah karena kemangkiran berarti kerugian akibat terhambatnya penyelesaian pekerjaan dan penurunan kinerja.

Hal lain yang menjadi indikasi, terdapat masalah budaya organisasi berdampak pada perilaku kerja dan kinerja karyawan di Toserba XYZ Bandung. Setelah melakukan observasi ditemukan bahwa tingkat perputaran jumlah karyawan keluar dan masuk cukup tinggi. Dimana dapat terindikasi dari banyaknya jumlah karyawan yang melamar kerja setiap bulannya, hal

tersebut berarti karyawan yang keluar juga cukup banyak, sehingga perusahaan merasa perlu melakukan rekrutmen rutin setiap bulannya. Hal ini disebabkan budaya kompetitif yang berorientasi pada hasil tanpa mempertimbangkan kesiapan dan persiapan kemampuan karyawan. Data *turnover* karyawan Toserba XYZ Bandung dapat dilihat pada tabel 1.3. berikut:

**Tabel 1.3.**  
**Data *Turnover* Karyawan**  
**Toserba XYZ Bandung Tahun 2013**

| <b>Bulan</b> | <b>Masuk</b> | <b>Keluar</b> | <b>Presentase Keluar</b> |
|--------------|--------------|---------------|--------------------------|
| Januari      | 24           | 25            | 9,4%                     |
| Februari     | 12           | 23            | 8,6%                     |
| Maret        | 21           | 15            | 5,6%                     |
| April        | 15           | 25            | 9,4%                     |
| Mei          | 30           | 22            | 8,2%                     |
| Juni         | 24           | 20            | 7,5%                     |
| Juli         | 29           | 18            | 6,7%                     |
| Agustus      | 20           | 21            | 7,9%                     |
| September    | 18           | 25            | 9,4%                     |
| Oktober      | 20           | 16            | 6%                       |
| November     | 24           | 27            | 10,1%                    |
| Desember     | 13           | 30            | 11,2%                    |

*Sumber: Data personalia perusahaan*

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa terjadi fluktuasi jumlah *turnover* setiap bulannya. Terjadinya *turnover* menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Dilihat dari *turnover* yang terus mengalami fluktuasi setiap bulannya dapat diindikasikan bahwa penerapan budaya organisasi yang ada di Toserba XYZ Bandung masih perlu dikembangkan lagi, karena salah satu

spesifikasi dari budaya yang kuat seharusnya adalah menurunnya tingkat keluarnya karyawan (Robbins, 2006).

Toserba XYZ Bandung tentunya menyadari hal tersebut sebelumnya. Oleh karena itu berbagai langkah telah dipersiapkan termasuk dalam bidang organisasi dan sumber daya manusia (SDM) dan analisis terhadap kekuatan dan kelemahan perusahaan yang didasarkan pada kondisi internal dan eksternal perusahaan, dengan tujuannya untuk menemukan strategi yang tepat agar perusahaan dapat terus mempertahankan kelangsungan hidupnya melalui penguatan nilai-nilai yang telah dirumuskan dalam budaya organisasi.

Budaya organisasi yang tidak kondusif dapat mengakibatkan rendahnya kinerja karyawan yang ada dalam perusahaan. Budaya organisasi membentuk sejumlah fungsi dalam suatu organisasi, yaitu: Pertama, budaya mempunyai suatu peranan dalam menetapkan batas-batas, artinya budaya menciptakan perbedaan atau distingsi yang jelas antara satu organisasi dengan organisasi lainnya. Kedua, budaya memuat rasa identitas anggota organisasi. Ketiga, budaya memfasilitasi lahirnya komitmen terhadap suatu yang lebih besar daripada kepentingan individu. Keempat, budaya meningkatkan stabilitas sistem sosial. Kelima, budaya bertindak sebagai mekanisme *sense-making* serta kendali yang menuntun dan membentuk sikap dan perilaku karyawan. (Robbins dan Judge, 2008: 262).

Mengacu pada uraian tersebut di atas, maka dijadikan dasar untuk meneliti mengenai budaya organisasi yang ada di Toserba XYZ Bandung dan kaitannya dengan kinerja karyawan, maka dapat diangkat judul: “PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TOSERBA XYZ BANDUNG”

### **1.3. Perumusan Masalah**

Penelitian ini pada dasarnya dilakukan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Toserba XYZ Bandung. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, dirumuskan masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana budaya organisasi yang ada di Toserba XYZ Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan di Toserba XYZ Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Toserba XYZ Bandung?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Sesuai rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis budaya organisasi pada Toserba XYZ Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja karyawan pada Toserba XYZ Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Toserba XYZ Bandung.

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan bagi pihak-pihak yang memerlukannya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Menerapkan dan memperdalam ilmu serta teori yang telah didapat selama kuliah, khususnya mata kuliah manajemen sumber daya manusia yang diterapkan pada permasalahan nyata melalui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, dan sebagai prasyarat untuk menyelesaikan studi strata satu pada jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Telkom.

2. Kegunaan Akademis

Menambah wawasan, pengetahuan, dan meningkatkan pemahaman mengenai budaya organisasi dan kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat melatih kemampuan analisis dan berfikir secara sistematis dan konseptual.

3. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan yang positif dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan budaya organisasi dan kinerja karyawan di dalamnya.

4. Kegunaan Umum

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan serta masukan bagi pihak yang berkepentingan, tertarik terhadap bahasan ini guna penelitian atau keperluan dan kepentingan lainnya.

### **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan skripsi, untuk lebih mempermudah dalam memahami materi yang ada dalam skripsi ini, maka diperlukan sistematika penulisan. Penulisan skripsi ini dibagi dalam beberapa bab. Masing-masing bab membahas permasalahan untuk memperoleh gambaran yang jelas dari seluruh skripsi ini. Adapun pembagian masing-masing bab secara terperinci sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dan teori penunjang dalam memecahkan masalah yang dicapai serta penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung

penelitian ini. Selain itu juga terdapat kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian, variabel operasioanal, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang dilakukan dalam pengujian data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

e. **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini akan disampaikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta memberi saran yang berhubungan dengan masalah terhadap kemungkinan manfaat dari penelitian yang dilakukan serta tindak lanjutnya.