

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Praktik kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terkait dengan aspek pengelolaan dan penggunaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Praktik ini meliputi aktivitas seperti *resourcing* (perencanaan, perekrutan, penseleksian), pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja, manajemen talenta, hingga pemberian *reward* untuk kesejahteraan para pekerja. Semua kebijakan yang diterapkan bertujuan agar tujuan organisasi dapat dicapai melalui kinerja pekerja. Kinerja pekerja ditunjukkan dengan tercapainya target kerja, perilaku kerja atau budaya kinerja tinggi serta peningkatan kompetensi para pekerja. Kinerja yang dihasilkan dapat meningkatkan efektifitas organisasi, daya saing, nilai tambah hingga keberlangsungan suatu organisasi.

Suatu konsep MSDM yang dibuat Michigan School (Armstrong, 2008) menyebutkan bahwa sistem SDM dan struktur organisasi haruslah terkelola, sejalan dan menunjang strategi yang ditetapkan. Konsep tersebut juga menjelaskan bahwa siklus MSDM yang melekat diseluruh organisasi terdiri dari:

1. Seleksi

Perekrutan tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan strategi organisasi.

2. Penilaian

Proses Manajemen Kinerja, menyesuaikan target kerja individu dan organisasi, mengukur dan mereview untuk perbaikan terus menerus dari proses kerja dan keahlian yang dibutuhkan.

3. Kebijakan Penghargaan

Kebijakan penghargaan kepada pekerja untuk prestasi kerja saat ini dengan memperhatikan kontribusi prestasi kerja pegawai terhadap perkembangan atau perbaikan organisasi di masa yang akan datang.

4. Pengembangan

Pengembangan keahlian tenaga kerja maupun budaya kerja (*high performance culture*) untuk meningkatkan *engagement* pekerja sekaligus meningkatkan kinerja.

Praktik msdm juga dilakukan pada sektor publik. Untuk meningkatkan kinerja serta mencapai tujuan organisasi, diterapkan kebijakan atau praktik msdm yang mendukung strategi organisasi pada sektor publik. Salah satu praktik msdm yang berkembang penerapannya untuk organisasi publik adalah manajemen kinerja. Pengembangan penerapan manajemen kinerja di sektor publik dipelopori konsep *Reinventing Government* yang berasal dari buku yang ditulis Osborne, David, dan Gaebler *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*(1992). Buku yang mengemukakan pemikiran baru tentang manajemen operasional pemerintahan di sektor publik ini, bermula dari kritik atas tidak cocoknya lagi pola pengelolaan kinerja di sektor publik yang hanya memperhatikan *input* untuk Pengukuran Kinerjanya, dalam menghadapi

perkembangan era informasi. Gagasan tersebut dikenal juga sebagai konsep kewirausahaan pada sektor pemerintahan. Pada perkembangannya, konsep *Reinventing Government* yang mereka lontarkan menghasilkan model penerapan sistem akuntansi keuangan negara model *Taccount*, manajemen berbasis kinerja, manajemen kontrak, manajemen resiko, manajemen sumber daya, pada administrasi pemerintahan publik (Fernanda, 2006).

Sebelum berkembangnya konsep *Reinventing Government*, pengelolaan Kinerja organisasi publik lebih mengutamakan pengendalian melalui peraturan dan prosedur (Ter Bogt, 2003, dalam Verbateen, 2008). Perubahan pola pengendalian kinerja akhirnya bergeser kepada Pengukuran Kinerja berdasarkan *output* ataupun *outcome* dari satu kegiatan ataupun program. Sebagai contoh, dari jumlah dana pendidikan yang dikucurkan, dapat diketahui berapa sekolah yang mendapatkan kucuran dana tersebut serta peruntukan kegiatannya. Adanya tuntutan untuk akuntabilitas pada sektor institusi publik untuk kinerja yang dihasilkan, membuat berkembangnya pelaksanaan praktik manajemen kinerja. Penetapan indikator kinerja serta adanya proses Pengukuran Kinerja menandai pelaksanaan manajemen kinerja pada institusi publik.

Pengaruh penerapan konsep *reinventing government* juga dirasakan di Indonesia. Peningkatan akuntabilitas kinerja institusi pemerintahan melalui penerapan pengelolaan kinerja, penetapan indikator kinerja, serta kewajiban untuk membuat laporan pertanggungjawaban kinerja, merupakan salah satu dari penerapan konsep *reinventing government*, selain adanya otonomi kepada pemerintahan daerah dan efisiensi institusi publik melalui penggunaan *outsourcing*.

Praktik penerapan manajemen kinerja berikut Pengukuran Kinerja pada institusi publik di Indonesia mulai dijalankan sejak diinstruksikannya penetapan target kinerja sebagai indikator kinerja untuk semua kementerian dan lembaga dalam Inpres No. 7 tahun 1999 oleh Presiden BJ Habibie. Dalam Inpres tersebut selain peningkatan akuntabilitas kinerja melalui penetapan indikator kinerja, ditekankan juga perlunya perencanaan strategik yang meliputi penetapan visi, misi, dan sasaran di setiap kementerian dan kelembagaan. Inpres ini dapat dikatakan sebagai tonggak awal penerapan manajemen kinerja di Indonesia. Setelah dikeluarkannya Inpres tersebut, setiap institusi pemerintahan diwajibkan membuat Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (IAKIP) setiap tahunnya.

Penetapan rencana strategik merupakan bagian dari pelaksanaan manajemen kinerja di tingkat organisasi (Armstrong, 2006). Rencana strategik menetapkan visi, misi, sasaran dan tujuan dari suatu organisasi. Manajemen kinerja sendiri merupakan proses penyelarasan tujuan kerja individu dan organisasi untuk perbaikan kinerja yang terus menerus, menuju pencapaian tujuan, sasaran, dan pencapaian visi yang diinginkan. Pada sektor publik, konsep ini dilakukan secara rutin melalui penetapan indikator kinerja, pembuatan kontrak kinerja, hingga Pengukuran Kinerja dengan *output* laporan kinerja. Seluruh proses tersebut menggambarkan penerapan prinsip akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban di sektor publik. Prinsip akuntabilitas ini dilakukan melalui laporan capaian indikator kinerja secara berkala sebagai hasil proses Pengukuran Kinerja.

Lima tahun setelah Inpres No. 7 tahun 1999 dikeluarkan, penekanan atas pentingnya pengelolaan kinerja pada institusi pemerintahan kembali ditegaskan. Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. mengeluarkan Inpres No. 5 tahun 2004

tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi. Instruksi ketiga pada Inpres tersebut menegaskan perlunya penetapan kinerja, melalui penetapan target kinerja serta indikator kinerja, untuk kementerian dan lembaga. Instansi pemerintah yang menjadi pelopor dalam menindaklanjuti instruksi tersebut adalah Kementerian Keuangan (kemenkeu).

Penerapan pengelolaan kinerja di Kemenkeu berbasis *Balanced Scorecard* (BSC), merupakan langkah lebih maju untuk penerapan manajemen kinerja di institusi publik di Indonesia. Sejalan dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 tentang Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan, penerapan pengelolaan kinerja mulai dilakukan pada level atas unit vertikal kementerian keuangan. Menggunakan BSC, visi organisasi tercascade kepada misi organisasi, tujuan organisasi, sasaran organisasi hingga indikator kinerja. Penerapan BSC untuk seluruh tingkatan unit organisasi dimulai pada tahun 2011, sejalan dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Keuangan (KMK) No. 12 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Departemen Keuangan, sebagaimana telah dirubah terakhir dengan KMK No. 556/KMK.01/2015.

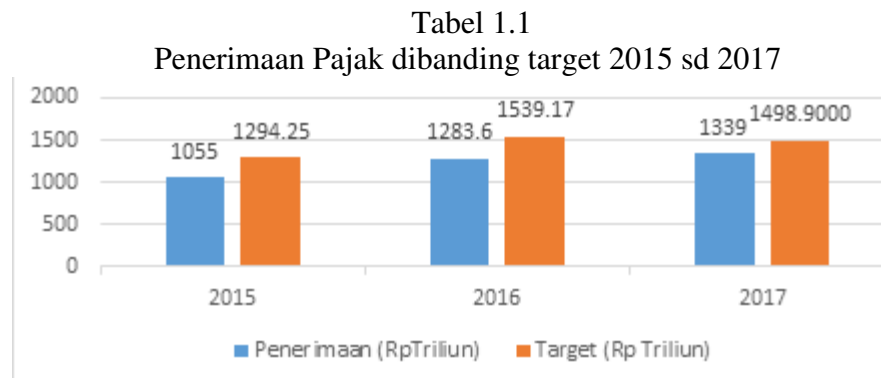
Adapun sasaran dari penetapan keputusan tersebut selain sebagai pelaksanaan reformasi birokrasi Kementerian Keuangan juga sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja Kementerian Keuangan, melalui penetapan indikator kinerja dan pengelolaan kinerja. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai salah satu institusi yang bernaung di bawah Kementerian Keuangan juga melakukan kebijakan strategi yang mendukung kebijakan dari organisasi induknya. Kebijakan strategis meliputi kebijakan penggunaan sumber daya manusia (SDM) dalam mencapai tujuan organisasi.

DJP menyadari bahwa kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia harus menjadi *strategic partner* yang mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana strategis menuju pencapaian visi. Untuk itu diperlukan suatu kebijakan MSDM yang mampu mendukung kegiatan operasional DJP. Penerapan manajemen kinerja dilakukan untuk lebih meningkatkan kinerja dalam pencapaian target yang dibebankan. Dalam misinya, DJP menegaskan bahwa pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

berbasis kinerja dan kompeten diterapkan untuk mampu menghasilkan pegawai yang berkinerja prima (DJP, 2015).

Kinerja yang prima dari para pegawainya sangatlah dibutuhkan oleh DJP karena peran penerimaan pajak pada APBN sebagai sumber pendapatan negara semakin tahun semakin vital. Sejak tahun anggaran 2016 hingga tahun 2018, rata-rata target total penerimaan perpajakan ditetapkan sebanyak 85% dari total pendapatan negara yang dianggarkan. Pada tahun 2018, total pendapatan negara dianggarkan sebanyak Rp 1.894.7 triliun, sementara target penerimaan perpajakan adalah sebanyak Rp 1.618.1 triliun. Target penerimaan ini sudah mengalami kenaikan 10% dari target penerimaan tahun 2017, sebanyak 1.498.9 triliun. Dengan asumsi pertumbuhan ekonomi pada APBN 2018 diperkirakan hanya mencapai 5.4%, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibebankan pertumbuhan target penerimaan pajak sebanyak 10%. Target pertumbuhan penerimaan pajak di atas target pertumbuhan ekonomi, menjadikan tugas yang harus dilakukan DJP cukup berat. Ditambah lagi, keadaan perlambatan ekonomi global yang mengakibatkan turunnya potensi ekspor Indonesia.

Untuk tiga tahun terakhir saja, DJP belum pernah mencapai realisasi 100%. Walaupun pada pertengahan tahun 2016, hingga Maret 2017 diluncurkan kebijakan *Tax Amnesty*. Seperti terlihat pada gambar berikut:



Sumber <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>

Pada gambar di atas terlihat, penerimaan pajak pada tahun 2015 hanya mencapai Rp 1.055 Triliun dari target dibebankan Rp 1,294.25 Triliun atau sekitar 81.5%. Pada tahun 2016, penerimaan pajak diperoleh Rp1.283.6 Triliun dari target sebanyak Rp 1.539,17 Triliun atau sekitar 83.4%. Sementara pada tahun 2017, penerimaan pajak mencapai Rp 1.339 Triliun, dari target penerimaan sebanyak Rp 1.498.9 atau sekitar 89%.

Semakin tergantungnya pembiayaan operasional negara dari pendapatan pajak ini, tentu membuat semakin pentingnya optimalisasi kinerja Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu upaya untuk optimalisasi kinerja DJP, adalah penyusunan rencana strategis. Rencana strategis selain menjadi pedoman arah kegiatan organisasi menuju pencapaian visi, juga merupakan penghubung kesinambungan progress pencapaian sasaran. LAN (2000) telah menggariskan bahwa perencanaan strategis merupakan langkah awal untuk melaksanakan mandat bagi suatu instansi pemerintah. Dalam perencanaan strategik instansi pemerintah, diharuskan penetapan kebijakan yang saling terintegrasi antara kebijakan sumber daya manusia dan sumber daya lain untuk

menghadapi perkembangan lingkungan strategis, baik nasional maupun global. Kebijakan rencana strategis juga menetapkan kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai kebijakan pendukung menuju pencapaian visi. Dalam Rencana Strategis DJP 2015-2019, integrasi kebijakan SDM dituangkan dalam Misi DJP, bahwa dalam menjalankan *Misi menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri*, DJP menyelenggarakan kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja. Untuk itu dilakukan pengelolaan Sumber daya Manusia (SDM) berbasis kinerja dan kompeten untuk mampu menghasilkan pegawai yang berkinerja prima. (DJP, 2015)

Beberapa penelitian terdahulu telah menjadikan praktik penerapan manajemen kinerja di sektor publik sebagai obyek penelitian. Praktik manajemen kinerja pada sektor publik meliputi proses penetapan sasaran, pemilihan strategi untuk pencapaian sasaran, pelimpahan wewenang keputusan, dan pengukuran untuk kinerja (Heinrich, 2002; Ittner dan Larcker, 2001; Otley, 1999; Kravchuck and Shack, 1996; dalam Verbeeten, 2008).

Verbeeten (2008) mengemukakan bahwa manajemen kinerja dapat digunakan sebagai pertanggungjawaban kinerja suatu pemerintahan melalui laporan atas capaian indikator kinerja. Selain itu, dengan adanya penetapan Sasaran yang Jelas dan Terukur, dan kebijakan Insentif dapat meningkatkan kinerja. Propper dan Wilson (2003) dari hasil penelitiannya terhadap lembaga publik pada sektor pendidikan, menyimpulkan praktik manajemen kinerja dapat meningkatkan akuntabilitas. Kloot (2000) menyimpulkan bahwa penerapan manajemen kinerja di sektor pemerintahan mendorong efektifitas dan efisiensi, manajemen yang optimal, peningkatan akuntabilitas, serta mendorong inovasi.

Kaplan (2001), mengemukakan pernyataan strategi yang jelas akan menghasilkan sasaran organisasi yang jelas, sehingga tidak terjadi penafsiran dan kebingungan mengenai arah pelaksanaan kerja organisasi. Rangan (2004) mengemukakan Sasaran yang Jelas penting bahkan bagi organisasi non profit, untuk mengetahui keberhasilan program dari suatu organisasi

Kebijakan manajemen kinerja juga meliputi kebijakan insentif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja. Newberry dan Pallot (2004) menyimpulkan dari hasil penelitiannya pada pemerintahan publik di New Zealand bahwa kebijakan pemberian Insentif berpengaruh efektif dalam pencapaian kinerja kuantitas. Kebijakan Insentif yang efektif berasal dari proses Pengukuran Kinerja. Proses Pengukuran Kinerja menghasilkan daftar peringkat pekerja yang lebih fair sehingga motivasi para pekerja meningkat.

Selain adanya Sasaran yang Jelas dan Terukur, dan kebijakan Insentif, kebijakan pelimpahan wewenang (Desentralisasi) juga berperan dalam meningkatkan kinerja. Pelimpahan wewenang merupakan variabel dari manajemen kinerja yang berperan dalam meningkatkan kinerja (Newberry dan Pallot, 2004). Konsep *New Public Management* mengemukakan setiap pemerintahan mampu bekerja secara efektif apabila kontrol atas penggunaan input sumberdaya tidak terlalu ketat atau adanya pelimpahan wewenang dalam pengambilan keputusan. Namun, kebijakan pelimpahan wewenang ini harus disertai persyaratan yang jelas, serta pemantauan kinerja. Kebijakan pemberian penghargaan dan hukuman juga harus diberlakukan beriringan dengan pemberian Insentif ini.

Variabel lainnya dari manajemen kinerja adalah Pengukuran Kinerja. Pengukuran Kinerja dapat memberikan gambaran keberhasilan suatu organisasi. Hasil

Pengukuran Kinerja dapat dijadikan evaluasi untuk perbaikan maupun dasar untuk perencanaan strategis berikutnya. Latham dan Locke (2002) menyatakan bahwa Pengukuran Kinerja dapat memberikan dasar untuk penetapan tujuan yang lebih menantang di masa depan, informasi untuk penyusunan rencana strategi berikutnya, dan merupakan dasar untuk kebijakan pengakuan dan penghargaan.

Verbeeten (2008) melakukan penelitian pada sektor publik di Belanda, untuk mengetahui apakah penerapan manajemen kinerja di sektor publik mampu meningkatkan kinerja. Hasil dari penelitian menyimpulkan penerapan manajemen kinerja melalui *tools* Sasaran yang Jelas dan Terukur berpengaruh positif terhadap tercapainya kuantitas dan kualitas kinerja, sementara kebijakan Insentif hanya berpengaruh positif terhadap kinerja kuantitas saja. Selain itu, hasil penelitian juga menyimpulkan pentingnya *outcome* perilaku kerja yang produktif sebagai imbas penerapan manajemen kinerja.

Penelitian ini merujuk pada penelitian Verbeeten (2007) dengan obyek penelitian adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukabumi. KPP Pratama Sukabumi sebagai bagian dari instansi vertikal DJP telah menerapkan praktik manajemen kinerja, sejak tahun 2011, sejalan dengan ditetapkannya Keputusan Menteri Keuangan (KMK) no. 454/KMK.01/2011 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan. Penerapan indikator kinerja utama (target kinerja) yang merupakan penjabaran dari sasaran strategis yang hendak dicapai DJP, diturunkan berjenjang ke tingkat yang lebih bawah (*cascade*) dari instansi vertikal DJP teratas, menjadi dasar penyusunan kontrak kinerja baik unit organisasi maupun seluruh pegawai KPP Pratama Sukabumi. Untuk mengukur capaian dari target kinerja juga telah dilakukan proses Pengukuran Kinerja dengan dilakukannya, dialog kinerja,

evaluasai capaian kinerja per semester, hingga rencana aksi untuk perbaikan kinerja setiap semesternya.

Untuk kebijakan insentif yang berlaku, KPP Pratama Sukabumi mengikuti Perpres nomor 96 tahun 2017 yang merupakan revisi dari Perpres No 37 tahun 2015 tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Dalam Perpres tersebut diatur bahwa tunjangan yang diterima oleh pegawai di unit kinerja tergantung kepada capaian kinerja penerimaan unit kerja tahun sebelumnya. Sementara, untuk wewenang dan ruang gerak operasional di KPP Pratama Sukabumi sendiridiatur dalam dengan Peraturan Menteri Keuangan no. 210/PMK.01/2017 tentang organisasi dan tata kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, dan Keputusan Direktur Jenderal Pajak no. Kep-146/PJ/2018 tentang Pelimpahan Wewenang Direktur Jenderal Pajak kepada para pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Dengan diberlakukannya variabel-variabel manajemen kinerja di atas, tentunya diharapkan kinerja KPP Pratama Sukabumi memenuhi target yang ditetapkan. Namun, untuk tiga tahun terakhir ini, KPP Pratama Sukabumi sendiri belum mampu meraih capaian penerimaan pajak 100% dari target yang dibebankan. Gambaran kinerja tiga tahun terakhir seperti terlihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2. Kinerja Penerimaan Pajak KPP Pratama Sukabumi 2015-2017

Keterangan	2015	2016	2017	2018
Target Penerimaan	1.108.562.090.517	1.278.782.929.000	1.237.725.657.001	1.307.664.320.000
Pencapaian	898.875.714.207	1.014.718.729.378	1.022.313.107.683	
Prosentase capaian	81,08%	79,35%	82,60%	

Sumber : MPN Info KPP Pratama Sukabumi

Seperti terlihat pada tabel 1.2 di atas, capaian penerimaan untuk tiga tahun terakhir belum mampu mencapai 85%, dari target yang dibebankan. Bahkan

berfluktuasi dari 81.08% pada tahun 2015, menurun menjadi 79.35% pada tahun 2016, hingga akhirnya meningkat kembali menjadi 82.60% pada tahun 2017, seiring dengan dilaksanakannya kebijakan Tax Amnesty. Sementara untuk tahun 2018 sendiri target penerimaan pajak telah ditetapkan bertambah menjadi Rp 1.307.664.320.000, dari Rp 1.237.725.657.001, di tahun 2017. Tentu hal ini merupakan tugas berat yang harus diemban unit kerja KPP Pratama Sukabumi.

Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh manajemen kinerja yang telah berjalan di KPP Pratama Sukabumi dalam bentuk variabel Sasaran Jelas dan Terukur, Insentif, Desentralisasi dan Pengukuran Kinerja, terhadap Kinerja organisasi KPP Pratama Sukabumi,

Berdasarkan latar belakang dan urgensi penelitian yang telah dipaparkan maka penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana *Pengaruh Penerapan Manajemen Kinerja terhadap Kinerja organisasi*. dengan studi empiris dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sukabumi..

1.2. Perumusan Masalah

Manajemen kinerja meliputi praktik penetapan Sasaran Jelas dan Terukur, Insentif, Desentralisasi dan Pengukuran Kinerja. Penelitian terdahulu pada sektor publik menemukan bahwa penerapan manajemen kinerja mampu memberikan dampak pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Kinerja yang dijadikan obyek penelitian adalah Kinerja organisasi (unit kerja). Untuk itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh Sasaran yang Jelas dan Terukur berpengaruh terhadap Kinerja organisasi?
2. Bagaimanakah pengaruh Insentif terhadap Kinerja organisasi?

3. Bagaimanakah pengaruh Desentralisasi terhadap Kinerja organisasi?
4. Bagaimanakah pengaruh Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mendapatkan bukti empiris adanya hubungan pengaruh antara variabel-variabel sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Sasaran yang Jelas dan Terukur terhadap Kinerja organisasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh Insentif terhadap Kinerja organisasi
3. Untuk mengetahui pengaruh Desentralisasi terhadap Kinerja organisasi.
4. Untuk mengetahui pengaruh Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu sumbangan pemikiran dalam perkembangan keilmuan di bidang sumber daya manusia khususnya tentang kebijakan manajemen kinerja di sektor publik dalam perannya untuk meningkatkan kinerja pegawai ataupun organisasi. Khususnya sebagai penelitian empiris tentang manajemen kinerja di sektor publik

2. Manfaat Praktis

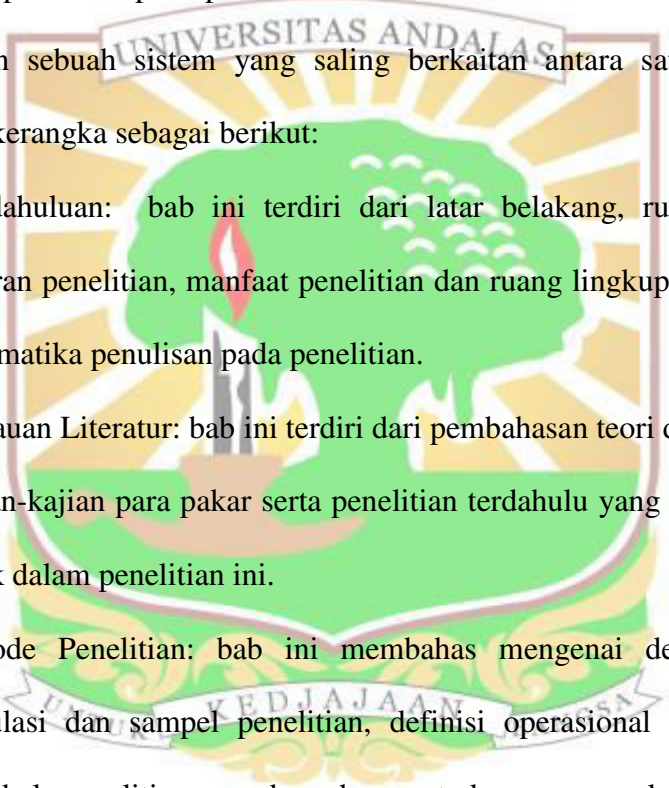
Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan pengetahuan tambahan bagi instansi Direktorat Jenderal Pajak terkait penerapan instrumen kebijakan manajemen kinerja agar Kinerja organisasi semakin meningkat.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini akan berfokus pada bagaimana variabel manajemen kinerja yang meliputi Sasaran yang Jelas dan Terukur, Insentif, Desentralisasi dan Pengukuran Kinerja yang terdapat pada DJP berpengaruh kepada Kinerja organisasi dengan studi empiris dilakukan di KPP Pratama Sukabumi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini secara umum terdiri dari beberapa bab yang merupakan sebuah sistem yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya dengan kerangka sebagai berikut:

- 
- BAB 1. Pendahuluan: bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, sasaran penelitian, manfaat penelitian dan ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian.
- BAB 2. Tinjauan Literatur: bab ini terdiri dari pembahasan teori dalam penelitian, kajian-kajian para pakar serta penelitian terdahulu yang akan menunjang topik dalam penelitian ini.
- BAB 3. Metode Penelitian: bab ini membahas mengenai desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel penelitian, sumber dan metode pengumpulan data, metode analisis data dan prosedur pengujian hipotesisnya.
- BAB 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan: bab ini menjelaskan hasil penelitian secara komprehensif dengan terlebih dahulu menjelaskan gambaran umum responden, hasil pengujian hipotesis yang dilengkapi analisis ilmiah terhadap output penelitian.

BAB 5. Penutup: bab ini terdiri dari kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, serta dan saran bagi peneliti berikutnya terkait topik ini.



