

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi secara global khususnya di Indonesia menjadi salah satu pendukung tumbuhnya moda transaksi antara penjual dan pembeli secara *online*. Indonesia merupakan salah satu negara yang terletak di regional Asia, menyajikan potensi yang berpeluang untuk implementasi sistem *e-commerce*. Bertumbuhnya jumlah pelaku usaha di Indonesia saat ini mengalami perkembangan cukup pesat terutama mengacu pada basis teknologi informasi serta sistem perdagangan *e-commerce*. *E-commerce* menurut Shahriari (2015) merupakan perdagangan produk layanan yang menggunakan jaringan komputer, seperti internet yang mengacu pada teknologi seperti *mobile commerce*, transfer dana elektronik, manajemen rantai pasokan, pemasaran internet, pemrosesan transaksi *online*, pertukaran data elektronik (*elektronik data interchange /EDI*), sistem management persediaan, dan sistem pengumpulan data otomatis.

Perkembangan *e-commerce* di Indonesia ditunjukkan dengan sebanyak 24,2% atau 19,5 juta penduduk Indonesia melakukan aktivitas *e-commerce* dengan proporsi 23,8% di antaranya melakukan pembelian *online*, 0,8% melakukan penjualan *online*, dan 0,4% melakukan pembelian sekaligus penjualan *online* (Kominfo Indonesia, 2016). Selain itu, transaksi *e-commerce* di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2013 dengan jumlah transaksi yang mencapai USD 8 miliar, kemudian tahun 2014 mencapai USD 12 miliar serta tahun 2020 diestimasi mencapai 130 miliar dengan angka pertumbuhan pertahun sebesar

50%. (Kominfo Indonesia 2016).

Terimplementasinya sistem *e-commerce* dapat memberikan manfaat untuk kedua belah pihak baik itu pelaku usaha (produsen) maupun calon pembeli (konsumen). Penerapan sistem *e-commerce* pada penelitian ini lebih terfokus pada sistem teknologi informasi pengembangan usaha properti/perumahan, maka demikian perlu adanya jalinan kerja sama antar pihak terkait, seperti vendor aplikasi, instansi/lembaga keuangan penyalur Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan lain sebagainya. Untuk pelaku usaha yang terfokuskan pada jenis usaha properti, sistem *e-commerce* dapat memberikan kemudahan transaksi yang saling menguntungkan bagi pihak-pihak terkait.

Kemudahan bagi calon pembeli yang kurang memiliki waktu lebih untuk melakukan pencarian hunian baik berupa penyewaan perumahan, kepemilikan perumahan/apartemen, maka melalui teknologi informasi yang berbasis *e-commerce* dapat memberikan kemudahan baik dari segi informasi mengenai tipe, harga, luas tanah, luas bangunan, lokasi perumahan yang akan dituju.

Kurun waktu tiga tahun sejak tahun 2014, animo masyarakat Indonesia mengalami kecenderungan memiliki minat terhadap penggunaan alat yang berbasis teknologi informasi (*online*).Melihat tingginya minat tersebut, maka beberapa pihak berkepentingan menjadikan suatu dasar untuk membangun usaha (*startup*) yang berbasis teknologi informasi.

Trade-off yang terjadi pada pertumbuhan sistem *e-commerce* menimbulkan beberapa isu yang dapat menghambat potensi pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia salah satunya yaitu isu terkait aspek sumber daya manusia

(Kominfo, 2015). Isu yang menjadi hambatan pada aspek tersebut adalah diantaranya yaitu sulit untuk mendapatkan *talent* yang unggul sesuai dengan kompetensi yang telah ditentukan. Hal tersebut dibuktikan dengan susahny Urbanindo untuk merekrut karyawan pada tingkat manajerial khususnya pada bidang IT. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang *e-commerce*, Urbanindo tentunya sudah pasti membutuhkan sumber daya manusia yang unggul serta memiliki kompetensi yang sesuai dengan tujuan dan nilai dari perusahaan.

Urbanindo merupakan salah satu perusahaan yang termasuk dalam kategori *IT Development Corporate*, serta masih tergolong *startup* melalui situs jual-beli properti *online* di Indonesia yang didirikan sejak tahun 2011. Urbanindo menyediakan layanan untuk membeli, menyewa atau menjual properti yang terdiri dari mencari properti berdasarkan kata kunci, lokasi peta, galeri foto, dan berdasarkan agen properti. Urbanindo merupakan *startup* digital yang pada awal berdiri tahun 2011 hanya memiliki karyawan berjumlah 4 orang, termasuk founder yang merupakan CEO dari *startup* tersebut. Namun saat ini Urbanindo telah memiliki karyawan berjumlah 86 orang. Dengan meningkatnya jumlah pegawai dari Urbanindo tersebut, tentunya menuntut perusahaan untuk mampu mempertahankan karyawanya serta mengembangkan bisnis tersebut sesuai dengan visi dan misi Urbanindo yaitu menjadikan Urbanindo sebagai situs pencarian properti paling inovatif di Indonesia.

Permasalahan yang akan diungkap pada penelitian ini terkait dengan aspek sumber daya manusia. Pada unit analisis ini, ditemukannya beberapa permasalahan diantaranya yaitu *turnover* karyawan. *Turnover* dapat muncul pada

setiap perusahaan yang disebabkan oleh ketidakpuasan karyawan pada perusahaan tersebut. *Turnover* merupakan tingkat dimana karyawan meninggalkan perusahaan, tingkat tersebut berbeda pada masing-masing industri (Dessler, 2015).

Berdasarkan hasil dan wawancara yang dilakukan pada bulan April 2017 bersama perwakilan dari Divisi HR Urbanindo, disampaikan bahwasannya selama kurun waktu 6 tahun sejak tahun 2011 dimana pada tahun tersebut Urbanindo didirikan hingga saat ini yaitu tahun 2017 mengalami peningkatan *turnover* karyawan yang cukup tinggi yang terangkum dalam data perusahaan. Berikut di bawah ini data yang dimaksud :

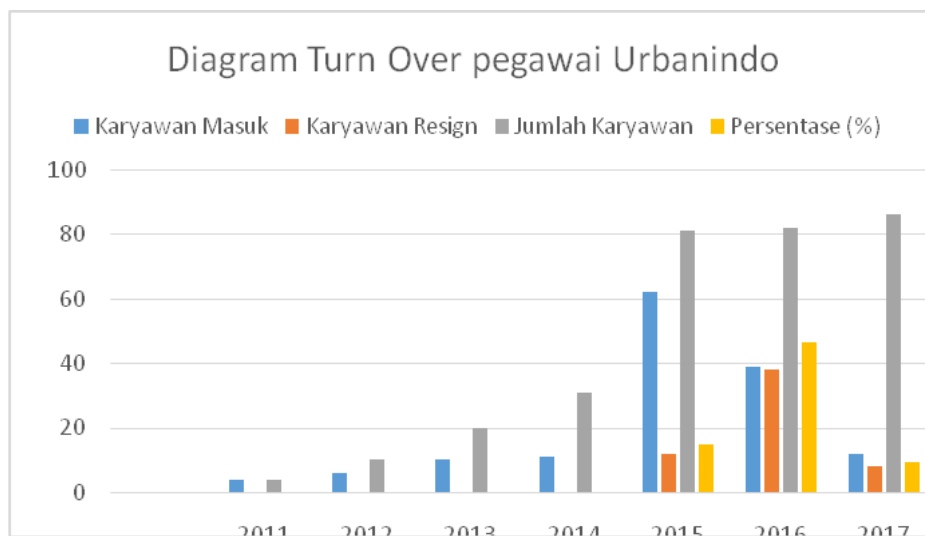
Tabel 1.1
Data *Turnover* Urbanindo (2011-2017)

No	Tahun	Karyawan Masuk	Karyawan Resign	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
1	2011	4	0	4	0
2	2012	6	0	10	0
3	2013	10	0	20	0
4	2014	11	0	31	0
5	2015	62	12	81	14.81
6	2016	39	38	82	46.34
7	2017	12	8	86	9.30
Total		142	58	86	

(Sumber : Data Divisi HR Urbanindo)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa tingkat *turnover* karyawan meningkat. Pada tahun 2011 hingga 2014 tidak terdapat karyawan yang berhenti bekerja. Namun pada tahun 2015 terdapat 12 karyawan yang berhenti bekerja dari jumlah total 62 orang karyawan sehingga persentasenya sebesar 14.81%. Angka tersebut meningkat pada tahun 2016 sebesar 46.34%. Jumlah total karyawan pada

saat itu sebanyak 82 orang sedangkan yang berhenti bekerja berjumlah 38 orang. Kemudian pada tahun 2017 terhitung hingga Mei jumlah karyawan yang berhenti bekerja yaitu 8 orang dengan jumlah total karyawan sebanyak 86 orang. Dibawah ini terdapat diagram *turnover* karyawan Urbanindo :



(Sumber : Data Divisi HR Urbanindo)

Gambar 1. 1.
Turn Over Karyawan Urbanindo (2011-2017)

Kategori karyawan yang berhenti terdiri dari *voluntary* dan *involuntary turnover*. *Voluntary turnover* menurut *Strategic Reward Report*(2006) dalam Dessrel (2015) disebabkan oleh adanya ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka, namun ketidakpuasan tersebut terdiri dari beberapa alasan yaitu masalah penggajian, peluang promosi, *work-life balance*, *career development*, dan *health care benefit*.. Selain itu *voluntary turnover* juga disebabkan oleh hubungan yang tidak baik dengan *manager* atau pekerjaan, lingkungan, budaya dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Campion, dkk (2001) dalam Park dan Shaw (2013) *involuntary turnover* disebabkan oleh kegagalan memenuhi harapan, serta

kontrak kerja yang sudah kadaluarsa.

Sejak Urbanindo didirikan dalam kurun waktu tahun 2011 hingga 2017 saat ini, terhitung 58 orang karyawan yang berhenti bekerja dengan berbagai alasan. Hal tersebut diuraikan oleh pihak Urbanindo yang mengalami *turnover* karyawan terbagi atas dua jenis *turnover*, yaitu sebagai berikut :

- *Voluntary turnover*

Terdiri dari 39 orang karyawan beralasan untuk berhenti bekerja diantaranya: butuh tantangan lebih, memilih pekerjaan lain, *relationship with job/manager*, permasalahan keluarga, kesehatan, kehamilan, melanjutkan pendidikan, pengajian, dan tidak ingin bekerja lagi.

- *Involuntary turnover*

19 orang diantaranya karyawan yang tidak lulus pada masa probasi (tiga bulan), selesainya *project*, serta kinerja yang dinilai kurang baik. Dibawah ini terdapat rekapitulasi data penyebab *turnover* karyawan yang terjadi di Urbanindo :

Table 1.2
Penyebab Karyawan Berhenti Bekerja pada Urbanindo

No.	Resign	2015	2016	2017	Total
1	Butuh Challenge lebih	2	2	0	4
2	Tidak lulus Probasi	3	11	1	15
3	Memilih pekerjaan lain(bisnis, <i>freelance</i> , <i>PNS</i>)	4	10	1	15
4	Tidak cocok dengan pekerjaan/atasan	1	2	1	4
5	Masalah keluarga, kesehatan dan melahirkan	2	7	0	9
7	Project sudah selesai	0	1	0	1
8	Melanjutkan pendidikan	0	1	1	2
9	Kinerja kurang	0	3	0	3
13	Butuh gaji lebih besar	0	1	2	3
14	Tidak ingin bekerja lagi	0	0	2	2
	Total	12	38	8	58

(Sumber : Data Divisi HR Urbanindo)

Turnover yang terjadi pada Urbanindo menjadi suatu tantangan bagi divisi pengembangan sumber daya manusia, hal ini disebabkan *turnover* karyawan terjadi pada waktu yang tidak dapat ditentukan. Terjadinya *turnover* karyawan di Urbanindo menjadi salah satu fenomena pada penelitian ini, yang dianggap berpotensi memiliki dampak negatif, baik dari segi biaya, waktu serta kesempatan untuk memanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada. Urbanindo dalam hal tersebut membutuhkan anggaran biaya lebih untuk melakukan perekrutan karyawan dengan alokasi waktu yang tidak efisien. *Turnover* pun diduga berdampak buruk apabila perusahaan kehilangan karyawan dengan *high-performing* dibandingkan kehilangan karyawan dengan *low-performing*.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada divisi HR Urbanindo, bahwa *startup* digital tersebut telah melakukan *Employee Satisfaction Survey* (Survey Kepuasan Karyawan) pada tahun 2016. Didapatkan hasil survey kepuasan kerja secara umum seluruh karyawan Urbanindo termasuk kedalam kategori puas dengan persentase rata-rata 66.65%. Berikut dibawah ini hasil data yang dimaksud :

Tabel 1.3
Data Survey Kepuasan Kerja Karyawan 2016

No.	Divisi Urbanindo	Persentase
1	<i>Users Support</i>	65.60 %
2	<i>Marketing Follow Up</i>	74%
3	<i>Marketing Follow Up</i>	62%
4	<i>Conten Adm</i>	71.4%
5	<i>Traffic</i>	66.68%
6	<i>Sales</i>	66.67%
7	<i>Branding</i>	61.5%
8	<i>Product and Engineering</i>	61%
9	<i>Admin&HR</i>	71%
	Rata-Rata	66.65 %

(Sumber : Data Divisi HR Urbanindo)

Berdasarkan hasil survey kepuasan karyawan pada data diatas, ditemukan beberapa permasalahan yang diperoleh dari kritikan dan saran karyawan baik ditingkat staf, managers maupun eksekutif yakni pertama, karyawan merasa pekerjaan yang dilakukan dianggap monoton sehingga dalam kata lain karyawan yang merasakan hal tersebut tidak memiliki minat untuk mendapatkan tantangan baru. Kedua, tidak terlaksananya peraturan kerja yang tegak. Ketiga, kurangnya pemenuhan keinginan karyawan untuk dilakukannya peningkatan kemampuan (*skill*) melalui pelatihan (*training*) secara berkala dengan berdasarkan kurikulum yang terbaru. Keempat, karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang memiliki nilai baik merasa kurang mendapatkan sebuah apresiasi baik itu berupa tunjangan secara non finansial atau *reward*.

Program pelatihan dan pengembangan yang telah dilakukan Urbaindo berdasarkan hasil wawancara bersama dengan tim HR yaitu pertama, *outbond* yang dilakukan seluruh karyawan sekali setiap tahunnya. Kedua, les Bahasa Inggris yang diberikan Urbanindo untuk meningkatkan *skill* karyawan. Ketiga, *sharing session* oleh seluruh karyawa mengenai pekerjaan yang dilakukan dua bulan sekali. Keempat, adanya *sharing session* yang diperuntukan bagi karyawan IT untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan teknologi pada Urbanindo setiap minggunya. Kelima, diadakan seminar untuk meningkatkan skill namun hanya dilakukan ketika dibutuhkan dan disesuaikan dengan anggaran biaya yang ada. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara bersama tim HR diketahui bahwa pemberian apresiasi terhadap karyawan dilakukan berdasarkan penilaian dari setiap *leader* atau *manager* namun tanpa pengukuran yang jelas seperti

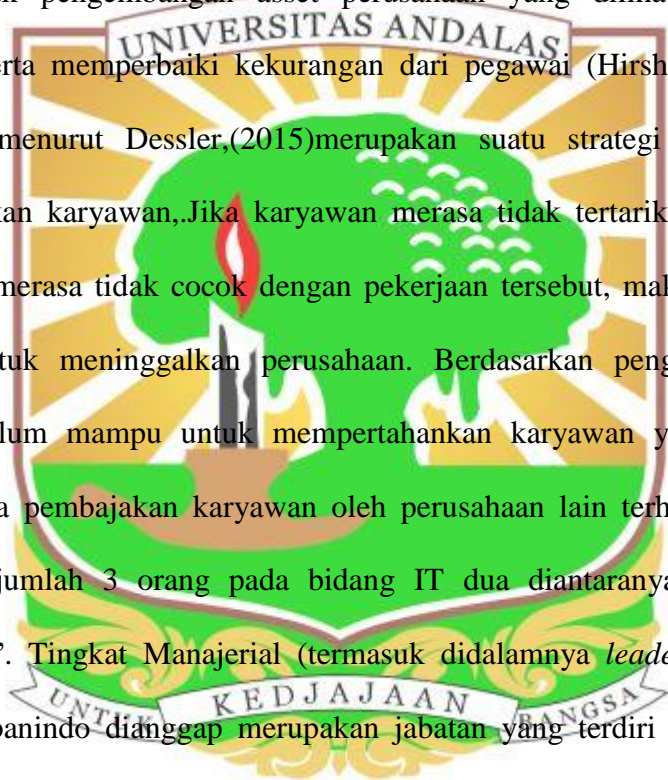
performance appraisal.

Adanya kesenjangan antara hasil data yang disurvei mengenai kepuasan kerja dengan aktualisasi terjadinya *turnover* karyawan yang tinggi pada Urbanindo, hal tersebut diduga disebabkan karyawan yang direkrut pihak Urbanindo sekitar 70% masih berusia sangat produktif dengan rentang usia 21-28 tahun yang usia tersebut termasuk golongan generasi Y (*Gen-Y*) merasakan terjebaknya pada zona nyaman (*comfort zone*) dalam berkarir. Menanggapi hal tersebut menurut (Meier, et al. (2010) menyatakan bahwa pada umumnya mereka yang berusia produktif menginginkan tantangan yang lebih serta jenjang karir yang jelas dari perusahaan. Sejalan dengan hal diatas,

Fenomena tersebut terjadi pada Urbanindo yang karyawannya didominasi oleh usia muda (*Gen-Y*) yang memiliki potensi serta kinerja unggul, terbukti pada tahun 2016 (1 orang) dan tahun 2017 (2 orang) karyawan pada tingkat manajerial direkrut oleh *start up* lain. Fenomena lainnya ditemukan dari hasil wawancara dengan HR Urbanindo bahwasanya sekitar 40% karyawan Urbanindo serta dibuktikan melalui hasil survey kepuasan karyawan, mereka (karyawan) menginginkan kepastian mengenai perkembangan perusahaan termasuk didalamnya kepastian jenjang karir dan sistem kerja yang jelas dimana Urbanindo yang berawal dari *start up company* dihadapi oleh dua pilihan yaitu tetap mengusung budaya *start up* atau berpindah menjadi *corporate* mengingat perusahaan sudah berkembang menjadi lebih besar.

Salah satu upaya pemberian usulan pada penelitian ini, yakni dilakukannya pengelolaan kemampuan, keterampilan serta suatu keunggulan keahlian yang

dimiliki oleh seorang karyawan yang dianggap memiliki kunggulan tersebut. *Talent Management* merupakan sebuah bentuk strategi pencapaian posisi perusahaan dalam membuat keunggulan bersaing, hal ini dilakukan diantaranya melalui penempatan posisi wewenang dan tanggung jawab secara individu yang berkaitan dengan pengelolaan kompetensi pegawai (Collings, & Mellahi, 2009). *Talent Management* merupakan reaksi positif bagi investasi pada pegawai sebagai bentuk pengembangan asset perusahaan yang dilihat dari peluang kompetensi serta memperbaiki kekurangan dari pegawai (Hirsh, 2008). *Talent management* menurut Dessler, (2015) merupakan suatu strategi terbaik dalam mempertahankan karyawan, Jika karyawan merasa tidak tertarik atas pekerjaan mereka, atau merasa tidak cocok dengan pekerjaan tersebut, maka mereka akan cenderung untuk meninggalkan perusahaan. Berdasarkan pengertian tersebut Urbanindo belum mampu untuk mempertahankan karyawan yang dibuktikan dengan adanya pembajakan karyawan oleh perusahaan lain terhadap karyawan Urbanindo sejumlah 3 orang pada bidang IT dua diantaranya yaitu dengan posisi "Leader". Tingkat Manajerial (termasuk didalamnya *leader*, *manager* dan VP) pada Urbanindo dianggap merupakan jabatan yang terdiri dari karyawan-karyawan yang dinilai memiliki kinerja unggul serta memiliki *leadership competency* sehingga mampu mengarahkan bawahannya untuk dapat bekerja dengan baik demi mencapai tujuan perusahaan. Hal tersebut menyebabkan perusahaan perlu untuk mengetahui kinerja dan potensi karyawan yang berada pada posisi tersebut agar dapat meningkatkan kinerja, serta mempertahankan karyawan untuk loyal terhadap perusahaan.



Terkait pemaparan diatas, Urbanindo memiliki jenis pengambilan keputusan yang mengacu kepada tipe divisional. Yola (2016, Urbanindo) mengungkapkan bahwa setiap divisi memiliki peran tersendiri dalam pengambilan keputusan strategis sehingga perusahaan tersebut cenderung kepada struktur fungsional. Hal tersebut memberikan penempatan tanggung jawab penuh bagi setiap *leader, manajer* atau VP terhadap karyawannya serta kontribusi yang tinggi terhadap perusahaan.

Menurut Berger dan Berger (2007) bahwa pendekatan *Talent Management* memiliki fokus pada tiga hal. Pertama, melakukan identifikasi, seleksi, pengembangan dan mempertahankan *talent*. Kedua, mengidentifikasi dan mengembangkan *talent*. Ketiga, melakukan klasifikasi dan investasi setiap karyawan berdasarkan realisasi atau potensi kontribusinya pada kinerja organisasi.

Berdasarkan pemaparan mengenai *talent management* diatas diketahui bahwa dalam melakukan pendekatan *talent management* terlebih dahulu dilakukan identifikasi *talent* dan klasifikasi karyawan berdasarkan potensi dan kinerjanya yang disebut dengan pemetaan talenta atau *Talent Mapping*. Namun pada unit analisis ini yaitu Urbanindo, perusahaan tersebut belum menerapkan sistem *talent management* dan pengukuran kompetensi karyawan. Urbanindo telah melakukan *performance appraisal* pada seluruh karyawan yang telah melalui masa probasi (3 bulan). Namun pada tingkat Manajerial, yang berjumlah 21 orang, hanya 12 orang yang telah dilakukan penghimpunan data terhadap hasil pengukuran kinerja. Sehingga hanya 12 orang yang dapat diketahui mengenai hasil pengukuran kinerja dimana selanjutnya dilakukan penindaklanjutan terhadap

hasil tersebut serta kurangnya *feedback* yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Fenomena-fenomena tersebut dianggap dapat menghambat pemberian apresiasi bagi karyawan yang memiliki kinerja baik, jenjang karir karyawan, memicu terjadinya *turnover*, serta munculnya masalah-masalah moral dan kinerja.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan di atas, pada penelitian ini mengacu pada pemberian usulan pengelolaan serta pemetaan bagi karyawan yang dianggap sebagai *talent* pada perusahaan *startup* yakni Urbanindo, maka penelitian ini mengungkapkannya melalui judul **“Komitmen Sebagai Variable Mediasi Antara Kepuasan Kerja dan Dukungan Organisasi Terhadap Turnover Intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
3. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
4. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
5. Bagaimana pengaruh komitmen terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?

6. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa melalui komitmen?
7. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa melalui komitmen?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi dan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komitmen terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa?
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa melalui komitmen?
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap turnover intention Pada PT. Teknologi Kreasi Anak Bangsa melalui komitmen?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kegunaan akademis dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan perbandingan terhadap teori yang dipelajari pada masa perkuliahan dengan fakta yang ada di lapangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Kegunaan praktis pada penelitian ini adalah :

1. Untuk menambah wawasan pembaca mengenai kepuasan, komitmen *dan turnover intention* pada Urbanindo.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan Manajemen
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan serta rekomendasi bagi perusahaan terkait dengan upaya pengusulan kepuasan, komitmen *dan turnover intention* sebagai bentuk pengembangan perusahaan.
4. Melalui penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan terkait dengan kepuasan, komitmen *dan turnover intention* pada perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

1.5.1 Ruang Lingkup Koseptual

Dalam penelitian ini, penulis hanya mengkaji tentang kepuasan, komitmen *dan turnover intention*.

1.5.2 Ruang Lingkup Kontektual

Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan tingkat manajerial pada PT. Tekonologi Kreasi Anak Bangsa yang dijadikan sebagai sampel untuk menguji variable-variabel yang digunakan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

- 
- BAB I: PENDAHULUAN**
Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II: LANDASAN TEORI**
Bab ini Berisi tentang tinjauan literatur, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.
- BAB III: METODE PENELITIAN**
Bab ini berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang berisikan tentang metode penelitian, metode pengumpulan data, alat bantu pengumpulan data, responden penelitian dan prosedur penelitian.
- BAB IV: DESKRIPSI DATA DAN PEMBAHASAN**
Bab ini menyajikan gambaran umum pembahasan dan analisis hasil Studi.
- BAB V: KESIMPULAN DAN DISKUSI**
Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan, diskusi dan saran-

saran praktis sesuai hasil dan masalah-masalah penelitian, serta saran-saran metodologis untuk penyempurnaan

