

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan yang diperoleh oleh sebuah instansi dalam mencapai tujuannya tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, fasilitas, maupun dana operasional instansi, akan tetapi juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM). Saluy et al., (2022) menyatakan bahwa SDM memiliki peranan yang penting dalam pencapaian keberhasilan, tujuan, serta dapat meningkatkan kinerja instansi. Keberhasilan sebuah instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari masing-masing pegawainya. Instansi haruslah memiliki pegawai yang unggul, bermutu, serta memiliki kinerja yang tinggi agar dapat memberikan kontribusi yang baik untuk keberhasilan instansi. Berdasarkan hal tersebut, pihak manajemen instansi harus memperhatikan setiap hal yang mencakup SDM agar pegawai-pegawai instansi memiliki kinerja yang baik, sehingga tujuan yang sudah ditetapkan oleh instansi dapat terwujud dengan efisien dan efektif. Ketika suatu organisasi memberikan perhatian lebih terhadap pengembangan SDM, maka organisasi akan mendapatkan keunggulan kompetitif (Chan & Wyatt, 2014).

Salah satu tolak ukur kinerja pegawai adalah apakah mereka dapat mencapai target yang sudah ditetapkan. Organisasi harus memahami elemen-elemen kinerja karyawan untuk meningkatkan kinerja. Perhatian yang diberikan oleh instansi terhadap pegawainya merupakan suatu keharusan demi

tercapainya target yang sudah ditentukan. Tujuan dari kinerja adalah sebagai tolak ukur untuk mengetahui baik buruknya suatu pekerjaan (Wolor, Solikhah, Fidhyallah & Lestari 2020). Sedangkan menurut Rivaldo & Nabella (2023) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Penelitian ini menilai kinerja pegawai Dinas Sumber Daya Air (SDA) dan Bina Konstruksi (BK) Provinsi Sumatera Barat yang beralamat di Jalan Khatib Sulaiman No.106, Padang. Dinas SDABK ini memiliki tugas dalam membantu urusan pemerintahan daerah yang berkaitan dengan pekerjaan umum dan penataan ruang (sektor sumber daya air dan sektor bina konstruksi) yang menjadi kewenangan provinsi serta tugas pembantu yang ditugaskan kepada provinsi. Berikut adalah laporan capaian kinerja Pelayanan Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2017-2021:

Tabel 1. Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat Tahun 2017-2021

No	Indikator Kinerja	Target Kinerja (%)					Realisasi Kinerja (%)				
		2017	2018	2019	2020	2021	2017	2018	2019	2020	2021
1	Persentase kebutuhan air irigasi yang terpenuhi	65,00	66,50	70,00	72,50	68,80	65,68	68,72	76,19	76,54	70,62
2	Persentase luas Kawasan yang terlindungi dari daya rusak air	59,00	61,00	64,00	67,00	64,75	58,05	59,75	63,88	64,29	65,66
3	Persentase volume tampungan dari sumber-sumber air	46,40	49,00	53,20	56,50	52,28	45,13	48,90	51,78	51,78	58,50
4	Persentase sumber daya manusia penyedia jasa konstruksi yang dilatih	-	-	-	-	2,01	-	-	-	-	1,23
5	Persentase badan usaha jasa konstruksi yang berkinerja baik	-	-	-	-	100,00	-	-	-	-	7,84
6	Persentase pelaksanaan kegiatan sosialisasi norma, standar, prosedur dan kriteria	-	-	-	-	5,00	-	-	-	-	1,67
7	Meningkatnya tata Kelola organisasi	B	BB	BB	BB	BB	B	BB	BB	BB	BB

Sumber: Dinas Sumber Daya Air dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Barat (2023)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa capaian kinerja Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat sudah cukup baik. Terutama pada indikator kinerja persentase pemenuhan kebutuhan air dan irigasi, dimana capaian kinerja yang dilakukan melebihi target yang sudah ditentukan. Namun pada indikator kinerja persentase luas kawasan yang terlindungi dari daya rusak air dan persentase volume tampungan sumber-sumber air dapat dilihat bahwa capaian kinerja yang dilakukan tidak dapat memenuhi target yang sudah ditentukan. Dan pada indikator kinerja meningkatnya tata kelola organisasi capaian kinerjanya sudah sesuai dengan target yang ditentukan, namun hasil yang didapatkan itu belum maksimal. Tata Kelola organisasi dinyatakan maksimal itu apabila memperoleh nilai AA, namun pada Dinas SDABK nilai terbaik yang didapatkan selama ini adalah BB.

Pada tahun 2021 kinerja Dinas SDABK ini menunjukkan peningkatan, dimana realisasi terhadap tiga indikator kinerja sudah melampaui target yang ditentukan. Selain itu juga terdapat tambahan indikator kinerja pada tahun ini, diantaranya persentase sumber daya manusia penyedia jasa konstruksi yang dilatih, persentase badan usaha jasa konstruksi yang berkinerja baik dan persentase pelaksanaan kegiatan sosialisasi norma, standar, prosedur dan kriteria. Akan tetapi ketiga indikator baru ini belum menghasilkan kinerja yang baik. Tabel di atas menunjukkan realisasi kinerja terhadap tiga indikator kinerja yang baru ini belum mencapai target yang sudah ditentukan. Agar semua target yang sudah ditentukan dapat tercapai, maka instansi memerlukan kinerja pegawai yang baik. Dalam hal ini Dinas SDABK berupaya untuk melakukan penilaian terhadap kinerja para pegawai pada tiap bulannya. Hal ini bertujuan agar instansi dapat mengetahui

bagaimana perkembangan kinerja masing-masing pegawai. Pegawai yang memiliki kinerja yang maksimal akan mendapatkan nilai 100%. Berikut merupakan jumlah ASN Dinas SDABK dan skor kinerja pegawai dari bulan Januari hingga Agustus 2023:

Tabel 2. Jumlah ASN Dinas Sumber Daya Air dan Bina Konstruksi

No	Pendidikan	Teknik	Non Teknik	Jumlah
1	S2	31	1	32
2	S1/D IV	43	23	66
3	D III	3	5	8
4	SMA/SMK	0	16	16
5	SMP	0	1	1
	Total	77	46	123

Sumber: Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat (2023)

Tabel 3. Rekapitulasi Kinerja Pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat Tahun 2023

Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
97,70%	97,41%	97,18%	98,11%	98,22%	95,28%	95,91%	94,07%

Sumber: Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat (2023)

Pembarian skor pegawai ini ditentukan berdasarkan empat komponen, yaitu absensi online (abon), kinerja, perilaku kerja, dan sistem informasi pemerintah daerah (SIPD). Tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja pegawai

Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat mengalami fluktuasi. Dimana pada bulan Januari skor kinerja pegawai sebesar 97,70% yang kemudian mengalami penurunan pada bulan Februari dengan skor 97,41%, skor kinerja pegawai ini tetap mengalami penurunan pada bulan Maret dengan skor 97,18%. Sedangkan pada bulan April skor kinerja pegawai mengalami peningkatan, yaitu 98,11% dan mengalami peningkatan pada bulan Mei dengan mencapai skor 98,22%, namun mengalami penurunan pada bulan Juni dengan mencapai skor 95,91%, dan di bulan Juli menunjukkan sedikit peningkatan dengan skor 95,91%, namun pada bulan Agustus mengalami penurunan dengan total skor 94,07%. Maka dari itu dapat dilihat bahwa kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat belum menunjukkan konsistensi.

Selain kinerja pegawai yang berfluktuasi, Dinas SDABK juga mengalami permasalahan dalam jumlah SDM. Dimana tuntutan kinerja yang semakin besar tiap tahunnya tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah SDM, sehingga Dinas SDABK mengalami kekurangan SDM dalam memenuhi tuntutan kinerja tersebut. Berikut adalah kebutuhan SDM Dinas SDABK. Hal ini mengakibatkan karyawan mendapatkan beban kerja yang lebih. Beban kerja yang berlebihan akan menghasilkan komitmen kerja pegawai yang rendah yang akan berimbas pada kinerja yang tidak maksimal (Poulose & Dhal, 2020). Berikut adalah data kebutuhan SDM Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat:

Tabel 4. Kebutuhan SDM SDABK Provinsi Sumatera Barat (Per Januari 2023)

Rencana Penempatan	Pelaksana Teknik (orang)		Fungsional (orang)		Pelaksana Non Teknik (orang)	
	Eksistensi	Kebutuhan	Eksistensi	Kebutuhan	Eksistensi	Kebutuhan
Dinas Sumber Daya Air dan Bina Konstruksi	50	330	15	43	45	604

Sumber: Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat (2023)

Tentunya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, salah satunya adalah *Work-Life Balance* (WLB), elemen penting yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Efektivitas antara kehidupan kerja dan keluarga pegawai berdampak bagi instansi untuk menciptakan lingkungan kerja yang inklusif. Menurut Al-Awali (2021) WLB merupakan faktor utama yang menentukan waktu yang dibutuhkan karyawan untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan keluarga. Maka dari itu program WLB sangat dibutuhkan karena berfokus pada keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi pegawai. Pegawai yang sehat dan memberikan kontribusi terhadap instansi dengan bekerja untuk waktu yang lama, itu merupakan dampak dari adanya keseimbangan kehidupan kerja atau WLB (Joo, B.K & Lee, 2017).

Selain itu, masih banyak manfaat yang dihasilkan oleh WLB, diantaranya meningkatnya kesejahteraan seseorang dan mengurangi konflik pekerjaan-keluarga (Bhende, Mekoth, Ingallhalli & Reddy, 2020). WLB

berkaitan dengan cara pegawai mengelola dan menyelaraskan tuntutan pekerjaan mereka dengan tuntutan kehidupan pribadi mereka (Fransiska & Maksun, 2023). WLB menciptakan tempat kerja yang mendukung yang membantu orang menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan, sehingga meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. WLB yang positif akan tercapai disaat individu dapat mendistribusikan keterlibatan mereka secara merata diantara peran-peran yang mereka jalani (Bhende, Mekoth, Ingallhalli & Reddy, 2020).

Untuk mengetahui permasalahan WLB yang dialami oleh para pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat, peneliti melakukan pra survei dengan melakukan wawancara secara langsung dengan tiga orang pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai diketahui bahwa pekerjaan dinas luar juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi mereka. Karena hal ini, para pegawai hanya memiliki sedikit waktu yang dapat dihabiskan untuk kehidupan pribadi. Permasalahan yang dihadapi Dinas SDABK terkait kekurangan SDM juga menjadi faktor yang mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi pegawai. Dikarenakan jumlah SDM yang kurang, pegawai dibebankan dengan pekerjaan yang lebih, sehingga waktu yang mereka gunakan untuk bekerja itu lebih banyak dibandingkan dengan waktu yang mereka gunakan untuk kehidupan pribadi. Dalam penelitian Poulouse & Dhal (2020) dijelaskan bahwa karyawan dengan beban kerja yang

meningkat akan memiliki tingkat WLB yang rendah yang menyebabkan karyawan tersebut memiliki komitmen yang rendah terhadap pekerjaannya.

Untuk memperkuat hasil permasalahan terkait WLB ini, penulis melakukan pra survei kepada 10 orang pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat untuk melihat bagaimana WLB pegawai, yaitu sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Pra Survei Mengenai WLB Pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Pegawai
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah Bapak/Ibu sering mengabaikan kebutuhan pribadi dikarenakan tuntutan pekerjaan?	5	5	10
2	Apakah tugas yang Bapak/Ibu laksanakan menghabiskan banyak energi?	6	4	10

Sumber: Survei (2023)

Berdasarkan hasil pra survei terkait *work life balance* pada pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 5 yang membuktikan bahwa *work life balance* pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat belum maksimal. Karena 5 dari 10 orang pegawai yang setuju bahwa mereka sering mengabaikan kebutuhan pribadi dikarenakan tuntutan pekerjaan. Dan 6 dari 10 pegawai yang merasa bahwa pekerjaan yang mereka laksanakan menghabiskan banyak energi.

Tak hanya WLB, kualitas kehidupan kerja atau *Quality of Work Life* (QWL) juga menjadi faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. QWL dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam instansi, maka dari itu QWL menjadi perhatian yang serius bagi instansi. Dimana QWL akan menghasilkan kinerja pegawai yang tinggi, dengan adanya QWL karyawan akan merasa puas dalam bekerja sehingga berdampak positif terhadap keseimbangan kehidupan kerja mereka, dan akan memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap organisasi (Bhende, Mekoth, Ingallhalli & Reddy, 2020).

QWL didefinisikan sebagai kepuasan kebutuhan dasar pegawai dari pencapaian tugas yang mereka lakukan di tempat kerja. QWL adalah program yang lengkap dengan berbagai kebutuhan dan keinginan (Leitao dkk., 2019). QWL ialah variabel yang menggambarkan perasaan karyawan atas dimensi-dimensi dalam pekerjaannya, diantaranya kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang adil, kesempatan untuk promosi, kebijakan tugas, keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, keselamatan kerja, stress kerja, serta stabilitas kehidupan kerja (Raeissi et al., 2019).

Berdasarkan pra survei yang peneliti lakukan terkait QWL ini, ditemukannya jawaban dari para pegawai bahwa kekurangan jumlah SDM yang mengakibatkan beban kerja yang berlebih menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan-kerja pegawai. Pegawai harus menyelesaikan beban kerja yang lebih banyak dengan jangka waktu yang sudah ditetapkan, sehingga ini memberikan tekanan kepada para pegawai. Swamy, Nanjundeswaraswamy & Rashmi (2015) menyatakan bahwa kecukupan sumber daya menjadi faktor yang

mempengaruhi QWL seorang karyawan. Jika sumber daya tidak terpenuhi, maka akan menyebabkan ketidakpuasan karyawan yang berimbas kepada QWL karyawan yang rendah.

Untuk memperkuat permasalahan terkait QWL ini, penulis melakukan pra survei kepada 10 orang pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat untuk mengetahui bagaimana QWL pegawai dengan hasil berikut:

Tabel 6. Hasil Pra Survei Mengenai QWL Pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Pegawai
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah Bapak/Ibu mengerjakan banyak tugas setiap harinya?	7	3	10
2	Apakah jam kerja Bapak/Ibu sesuai dengan kondisi yang seharusnya	5	5	10

Sumber: Survei (2023)

Berdasarkan hasil pra survei tentang QWL pada pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada table 6. Terdapat 7 dari 10 orang pegawai setuju bahwa mereka mendapatkan banyak pekerjaan setiap harinya, dan 5 dari 10 orang pegawai yang menyatakan tidak setuju bahwa jam kerja mereka sudah sesuai dengan kondisi yang seharusnya. Ini membuktikan bahwa belum maksimalnya *quality of work life* yang dirasakan pegawai.

Selain QWL dan WLB, kepuasan kerja adalah elemen penting lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Ketika sebuah organisasi memiliki kinerja yang sangat baik, dapat diasumsikan bahwa karyawannya senang dengan pekerjaan mereka, begitu pula sebaliknya. Dalam studi yang dilakukan oleh Robbins & Judge (2017), ditemukan bahwa organisasi dengan jumlah karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung lebih efektif dibandingkan dengan organisasi yang hanya memiliki sedikit karyawan yang puas. Hal ini disebabkan oleh pekerja yang puas diketahui lebih produktif. Karyawan yang merasa puas akan memberikan penilaian yang baik terhadap organisasi, selain itu mereka akan memiliki kepekaan yang tinggi dalam membantu rekan kerjanya, dan karyawan yang puas akan sejalan dengan keputusan yang sudah ditetapkan (Vizano, Sutawidaya & Endri, 2021). Kepuasan kerja adalah penilaian kinerja yang secara langsung terkait dengan tingkat kepuasan yang dialami seseorang dalam pekerjaannya. Dalam arti yang lebih luas, konsep kepuasan kerja berkaitan dengan respons emosional dan kognitif individu terhadap pekerjaannya. Ini mencakup keseluruhan sentimen dan sikap mereka terhadap pekerjaan yang mereka jalani. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan yang dialami oleh individu ketika mereka menilai dan mengevaluasi aspek-aspek yang memuaskan dari pekerjaan mereka (Robbins & Judge, 201).

Untuk memperkuat permasalahan terkait kepuasan kerja ini, penulis melakukan pra survei kepada 10 orang pegawai Dinas SDABK Provinsi

Sumatera Barat untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja pegawai dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Pra Survei Mengenai Kepuasan Kerja Pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat

No	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Pegawai
		Setuju	Tidak Setuju	
1	Apakah posisi Bapak/Ibu saat ini sudah Memuaskan?	5	5	10
2	Apakah fasilitas di tempat kerja Bapak/Ibu mendukung dalam kelancaran bekerja?	6	4	10

Sumber: Survei (2023)

Berdasarkan hasil pra survei tentang kepuasan kerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 7, terdapat 5 dari 10 orang pegawai yang merasa bahwa posisi yang mereka dapatkan sekarang belum memuaskan. Dan terdapat 4 dari 10 orang pegawai yang merasa bahwa fasilitas yang disediakan belum mendukung kelancaraan pekerjaan mereka. Ini membuktikan bahwa kepuasan kerja pegawai Dinas Sumber Daya Air dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Barat belum maksimal.

Berdasarkan informasi yang telah dipaparkan pada paragraf sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Work Life Balance* dan *Quality of Work Life* Terhadap Kinerja

Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang diberikan di atas mengenai konteks, sejumlah subjek penelitian potensial dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai SDABK Provinsi Sumatera Barat?
2. Bagaimanakah pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai SDABK Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimanakah pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat?
4. Bagaimanakah pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat??
6. Bagaimanakah peran mediasi kepuasan kerja antara hubungan *work life balance* dan kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat?
7. Bagaimanakah peran mediasi kepuasan kerja antara hubungan *quality of work life* dan kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mencapai tujuan-tujuan berikut dengan menggunakan rumusan masalah yang ada sebagai titik tolak, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *quality of work life* terhadap kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *work life balance* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *quality of work life* terhadap kepuasan kerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.
6. Untuk mengetahui bagaimana peran mediasi kepuasan kerja antara hubungan *work life balance* dan kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.
7. Untuk mengetahui bagaimana peran mediasi kepuasan kerja antara hubungan *quality of work life* dan kinerja pegawai Dinas SDABK Provinsi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pegawai dalam menyeimbangkan kehidupan pekerjaan dan keluarga, dan menjaga kualitas kualitas kerja dan kualitas kehidupan. Selain itu, dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan untuk menangani *work life*

balance, quality of work life dan kepuasan kerja agar dapat mengatasi kinerja para pegawai.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan saat membuat keputusan yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan antara *work life balance, quality of work life* dan kepuasan kerja untuk mengatasi permasalahan kinerja pegawai.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan ini, peneliti memberi batasan penelitian pada pembahasan mengenai hubungan antara *work life balance* dan *quality of work life* terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilaksanakan terhadap pegawai Dinas Sumber Daya Air dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menguraikan dalam lima bab yang terbagi atas beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian awal skripsi yang memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat. Selain itu, terdapat juga rangkuman penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang penguraian dan penjelasan tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas persoalan tentang analisis dan pembahasan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan membandingkan data yang terkumpul dengan landasan teori.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi dan saran dari hasil penelitian.