

# BAB I

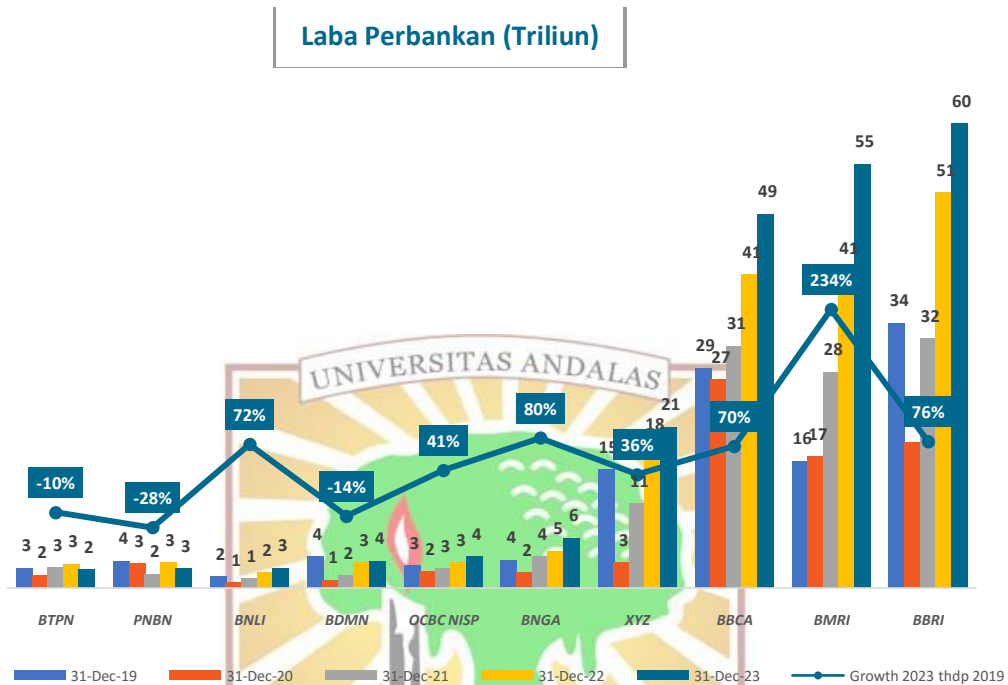
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) berperan penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan mencapai tujuan strategis perusahaan. Di era Revolusi Industri 4.0, kemampuan SDM untuk beradaptasi dengan teknologi dan perubahan pasar semakin vital, sementara kepercayaan dalam interaksi organisasi turut berubah akibat kemajuan teknologi. SDM yang terampil mendorong inovasi, efisiensi, dan kepuasan pelanggan, sementara pengelolaan yang efektif meningkatkan keterlibatan dan produktivitas karyawan maupun perusahaan. Investasi dalam pengembangan SDM tidak hanya memperkuat struktur organisasi, tetapi juga mendukung pertumbuhan jangka panjang (Dessler, 2020; Lumineau et al., 2023; J. Zhang & Chen, 2024).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang baik menunjukkan hubungan positif dengan kinerja perusahaan, terutama di sektor perbankan era digital. SDM yang terlatih dan adaptif dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Contohnya, BMRI mencatat pertumbuhan laba sebesar 234% pada tahun 2023 berkat investasi dalam pelatihan digital, sementara bank yang kurang berinvestasi, seperti BTPN dan PNB, mengalami penurunan laba masing-masing sebesar 10% dan 28%. Selain itu, BNLI dan BNGA mencatat pertumbuhan laba masing-masing sebesar 72% dan 80%, mengindikasikan bahwa investasi dalam SDM mendukung teknologi baru dapat mendorong pertumbuhan signifikan. Data menunjukkan bahwa bank dengan

SDM unggul lebih mampu mengadaptasi strategi digital, sehingga fokus pada pengembangan SDM menjadi kunci dalam meraih keuntungan di era yang semakin kompetitif.



**Gambar 1. 1 Laba Perbankan di Indonesia**

Sumber: Data Laporan Tahunan Perbankandiolah, 2024

*New Ways of Working (NWW)* adalah pendekatan modern dalam manajemen sumber daya manusia yang menekankan fleksibilitas, kolaborasi, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan produktivitas dan keseimbangan kerja-hidup. Konsep ini melibatkan perubahan dalam budaya kerja, proses kerja, dan manajemen SDM yang lebih adaptif dan fleksibel, memberikan kebebasan kepada karyawan untuk menentukan waktu dan tempat kerja mereka (Andrulli & Gerards, 2023; Renard et al., 2021). NWW mencakup adopsi teknologi baru serta manajemen berbasis hasil, yang meningkatkan kolaborasi digital dan inovasi (Picinin et al., 2023; J. Zhang & Chen, 2024).

Pentingnya *NWW* terletak pada kemampuannya untuk membantu organisasi beradaptasi dengan perubahan cepat dalam dunia digital dan budaya kerja yang dinamis. Dengan memberikan otonomi lebih kepada karyawan dan menerapkan sistem kerja yang fleksibel, *NWW* dapat meningkatkan daya saing organisasi, menarik dan mempertahankan bakat terbaik, serta memenuhi kebutuhan karyawan yang beragam (Drucker, 2012; Leede, 2017). Implementasi *NWW* yang efektif berkontribusi pada peningkatan produktivitas, kepuasan kerja, dan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional, yang pada gilirannya meningkatkan performa organisasi secara keseluruhan (Andrulli & Gerards, 2023).

Dalam penelitian sebelumnya *NWW* mempengaruhi *Employee Well-Being* (*EWB*), *Employee Engagement* (*EE*) & Kepuasan Kerja Karyawan (*KKK*) (Andrulli & Gerards, 2023; Putra et al., 2020). *EWB* adalah konsep komprehensif yang mencakup kesehatan mental, emosional, dan fisik individu, terutama dalam konteks pekerjaan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kelelahan emosional, yang mengacu pada perasaan kewalahan oleh tuntutan kerja dan merupakan indikator utama kelelahan, dan *EE*, yang mencerminkan antusiasme dan komitmen terhadap pekerjaan seseorang. *EE* mengacu pada tingkat energi fisik dan mental yang diinvestasikan individu dalam tugas pekerjaan mereka. Ini mencakup berbagai dimensi, termasuk intensitas kerja, kecepatan penyelesaian tugas, dan keterlibatan emosional yang terlibat dalam proses kerja. *KKK* mengacu pada tingkat kepuasan dan kepuasan yang dirasakan karyawan mengenai pekerjaan mereka. Ini mencakup berbagai faktor, termasuk sifat pekerjaan, lingkungan kerja, hubungan

dengan rekan kerja, dan budaya organisasi secara keseluruhan (Soucek et al., 2024; Utomo et al., 2024; Zentrato & Mardiana, 2024).

Perubahan pada NWW Gambar 1.2 di Bank XYZ mengikuti standar 9+ bank Benchmark, melibatkan analisis mendalam fungsi organisasi, penyusunan 15 opsi, dan persetujuan melalui 5 RADIKOM dan RUPS. Hasilnya, terbentuk struktur baru dengan 63 Divisi dan 5 Unit Fungsional. Empat tema utama perubahan mencakup peningkatan kapabilitas *future-ready*, transformasi organisasi yang cepat dan akuntabel, penerapan cara kerja *agile*, serta kolaborasi erat antara KP dan wilayah. Pemimpin wilayah kini mengelola bisnis berdasarkan segmen nasabah dengan dukungan *Product Advisor* dan *Regional Business* untuk mendorong penjualan dan pengelolaan nasabah yang efektif.



**Gambar 1. 2 Perubahan pada NWW**

Sumber: Data Laporan Tahunan Bank XYZ, 2023

Bank XYZ mengadopsi NWW untuk bersaing dalam industri perbankan dengan fokus pada transformasi digital dan perubahan budaya organisasi. Sejak 3 Juli 2023, implementasi NWW mencakup pengembangan platform digital dan otomatisasi proses untuk meningkatkan efisiensi operasional serta layanan nasabah. Perubahan ini juga melibatkan restrukturisasi organisasi, menggantikan

Wakil Pemimpin Wilayah dengan *Area Head* untuk memperkuat kolaborasi dan efisiensi. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dengan mengurangi tumpang tindih fungsi, memperjelas akuntabilitas, dan memperkuat budaya kolaborasi. *NWW* meningkatkan *EE* melalui teknologi yang mendukung komunikasi dan kolaborasi yang lebih baik, sehingga perusahaan dapat merespons perubahan pasar dengan cepat dan mencapai target bisnis secara lebih efisien (Bank XYZ Annual Report, 2023).

Implementasi kebijakan ini memperkuat pengelolaan kredit melalui model *loan scoring* yang lebih efisien dan akurat serta meningkatkan inovasi produk dan layanan yang berfokus pada pelanggan. *NWW* mendukung transformasi internal dengan metode kerja yang lebih *agile*, akurat, dan kolaboratif, serta desain organisasi yang tanpa duplikasi. Bank XYZ berhasil meningkatkan kredit yang disalurkan sebesar 7,6% menjadi Rp695,1 triliun dan simpanan nasabah sebesar 5,4% menjadi Rp810,7 triliun pada tahun 2023. Pendapatan bunga meningkat 12,5% menjadi Rp61,5 triliun dan laba bersih naik 14,2% menjadi Rp20,9 triliun (Bank XYZ Annual Report, 2023).

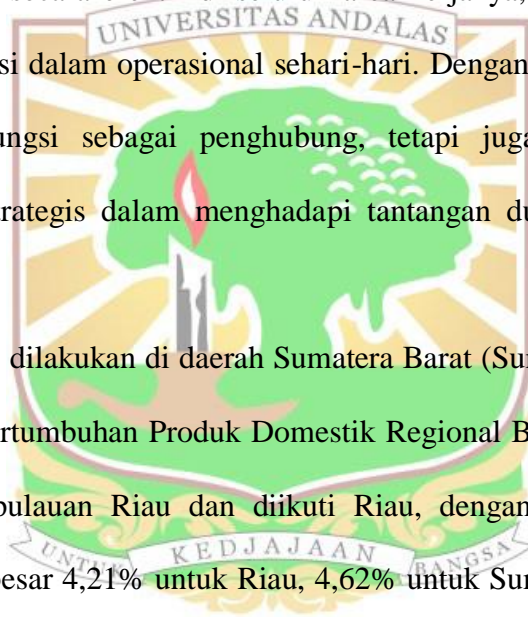
**Tabel 1. 1 Pencapaian Target Bank XYZ After NWW**

| Keterangan                                     | Realisasi 2023 | Target 2023  | Pencapaian |
|--|----------------|--------------|------------|
| Penyaluran Kredit                              | 695.085 juta   | 715.558 juta | 97,1%      |
| Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK)           | 810.730 juta   | 818.276 juta | 99,1%      |
| <i>Non Performing Loan (NPL) Gross</i>         | 2,1%           | 2,3%         | 93,3%      |
| Laba Bersih                                    | 20.909 juta    | 20.686 juta  | 101,1%     |
| <i>Return on Asset (ROA)</i>                   | 2,6%           | 2,6%         | 101,7%     |
| <i>Return on Equity (ROE) Equity Based</i>     | 15,2%          | 15,2%        | 99,5%      |
| <i>Net Interest Margin (NIM)</i>               | 4,6%           | 4,6%         | 98,5%      |
| Beban Operasional terhadap Pendapatan (BOPO)   | 68,4%          | 69,6%        | 98,3%      |
| Rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum (KPM) | 22,0%          | 20,7%        | 105,9%     |

Sumber: Data Laporan Tahunan Bank XYZ, 2023

Kantor Wilayah Padang (Kanwil 02) merupakan tingkatan organisasi di bawah kantor pusat yang memiliki tiga area kerja yaitu Provinsi Sumatera Barat, Riau, dan Kepulauan Riau, serta area Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh. Sesuai dengan implementasi *NWW* dari Kantor Pusat, Kanwil 02 juga menerapkan strategi untuk meningkatkan produktivitas, kinerja, dan keterlibatan karyawan melalui teknologi dan kolaborasi. Sebagai perpanjangan tangan dari kantor pusat, Kanwil 02 bertanggung jawab untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip *NWW* diimplementasikan secara efektif di seluruh area kerjanya, sehingga mendorong inovasi dan efisiensi dalam operasional sehari-hari. Dengan demikian, Kanwil 02 tidak hanya berfungsi sebagai penghubung, tetapi juga sebagai penggerak perubahan yang strategis dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang terus berkembang.

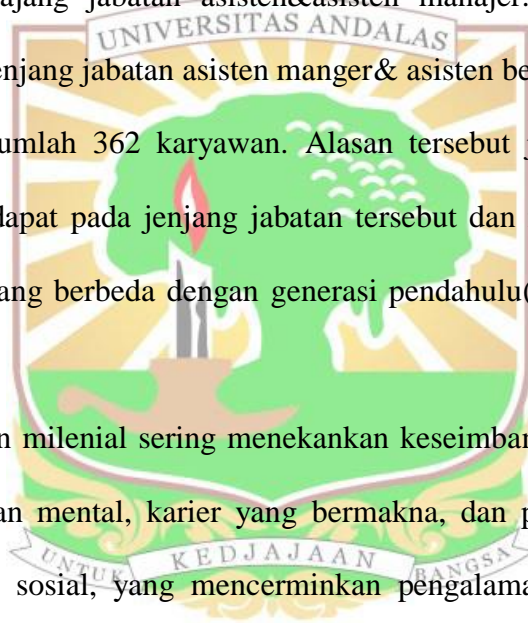
Penelitian ini dilakukan di daerah Sumatera Barat (Sumbar) karena provinsi ini mencatatkan pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) terbesar kedua setelah Kepulauan Riau dan diikuti Riau, dengan angka pertumbuhan masing-masing sebesar 4,21% untuk Riau, 4,62% untuk Sumbar, dan 5,2% untuk Kepulauan Riau. Pertumbuhan ekonomi yang signifikan ini mencerminkan dinamika pasar dan potensi yang ada di Sumbar, yang menjadikannya sebagai lokasi yang ideal untuk meneliti penerapan *NWW*. Selain itu, Sumbar memiliki karakteristik sosial dan budaya yang unik, yang dapat memengaruhi cara kerja dan interaksi antar karyawan. Infrastruktur yang berkembang dan meningkatnya adopsi teknologi juga memberikan peluang bagi penelitian ini untuk mengeksplorasi bagaimana fleksibilitas dalam bekerja dapat mempengaruhi



kinerja dan kesejahteraan karyawan di sektor-sektor yang berkembang pesat. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor ini, Sumbar menawarkan konteks yang kaya dan relevan untuk memahami transisi menuju cara kerja baru (Bank Indonesia, 2022).

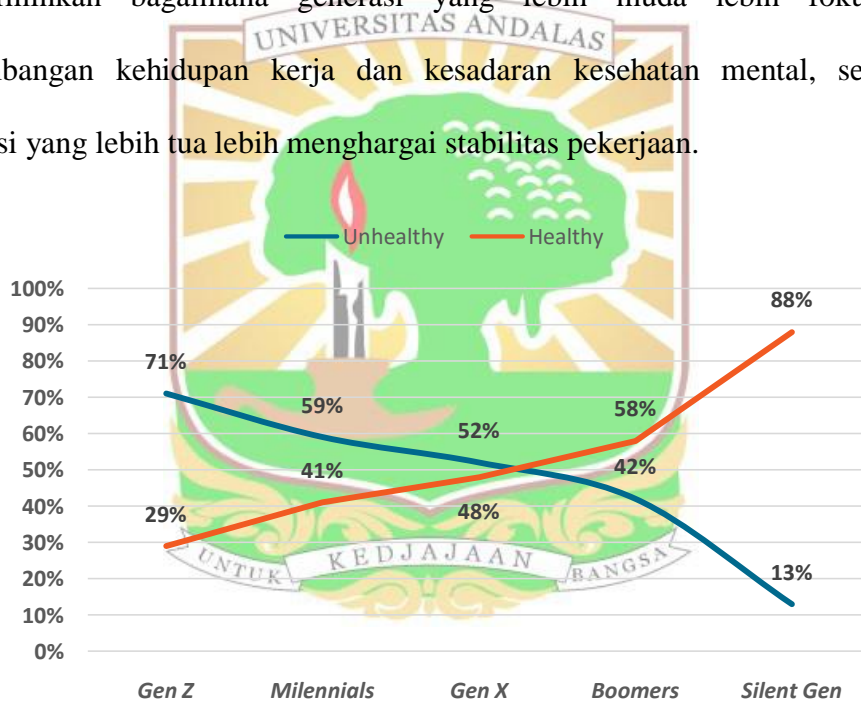
Area Sumbar mensupervisi beberapa kantor cabang dan kantor cabang pembantu. Kantor Cabang terdiri dari Cabang Padang, Bukittinggi, Payakumbuh, Solok dan Sungai penuh yang memiliki jumlah karyawan tetap kurang lebih 362 karyawan tetap. Jajang jabatan asisten & asisten manajer. Yang menjadi objek penelitian adalah jenjang jabatan asisten manger & asisten berstatus tetap di daerah Sumbar yang berjumlah 362 karyawan. Alasan tersebut juga di ambil karena kaum milenial terdapat pada jenjang jabatan tersebut dan memiliki tingkat atau pandangan *EWB* yang berbeda dengan generasi pendahulu (Bank XYZ Kanwil 02, 2024).

Kesejahteraan milenial sering menekankan keseimbangan kehidupan kerja, kesadaran kesehatan mental, karier yang bermakna, dan penggunaan teknologi untuk konektivitas sosial, yang mencerminkan pengalaman dan nilai generasi yang unik. Mereka memprioritaskan fleksibilitas dan pemenuhan pribadi dalam karir mereka, lebih terbuka tentang masalah kesehatan mental, dan menghadapi tantangan keuangan yang berbeda. Sebaliknya, non-milenial mungkin lebih fokus pada keamanan kerja dan struktur kerja tradisional, sering melihat kesehatan mental sebagai stigma dan mengalami kondisi keuangan yang berbeda yang mempengaruhi kesejahteraan mereka. Perbedaan-perbedaan ini menyoroti



bagaimana faktor generasi membentuk persepsi dan pendekatan terhadap *EWB*(Halim et al., 2023).

Laporan *Mental Health America* (2024) mengungkapkan bahwa stres kerja memengaruhi keberagaman *Employee Well Being* antar generasi. Generasi Z dan Milenial melaporkan skor kesehatan kerja yang lebih buruk dibandingkan dengan Generasi X dan *Baby Boomers*. Misalnya, 71% karyawan Generasi Z dan 59% karyawan Milenial memiliki skor kesehatan kerja yang tidak sehat. Perbedaan ini mencerminkan bagaimana generasi yang lebih muda lebih fokus pada keseimbangan kehidupan kerja dan kesadaran kesehatan mental, sementara generasi yang lebih tua lebih menghargai stabilitas pekerjaan.



**Gambar 1. 3 Skor kesehatan kerja antar generasi**

Sumber: Data Laporan *Mental Health America*, 2024

*NWW* menawarkan sistem kerja fleksibel yang memberikan karyawan kebebasan dalam menentukan kapan, di mana, dan bagaimana mereka bekerja, serta bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan *Employee Engagement* dan Kepuasan Kinerja Karyawan(Andrulli & Gerards, 2023; Chen, 2024; Soucek et al., 2024). Meskipun *NWW* dapat



membantu karyawan menjaga kesehatan dan meningkatkan kesejahteraan mental melalui fleksibilitas, ada juga dampak negatif, seperti kebingungan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang dapat menyebabkan kelelahan emosional dan stres (Soucek et al., 2024)

Untuk menemukan hal konkret dari fenomena yang terjadi, peneliti melakukan wawancara tertutup & wawancara langsung dengan beberapa karyawan Bank XYZ Kanwil 02. Hasil wawancara awal di Bank XYZ Kanwil 02 pada 23 September 2024 menunjukkan bahwa banyak karyawan merasa terbantu dengan kemudahan pertemuan *online* dan peningkatan fleksibilitas, tetapi mereka juga merasa terpaksa untuk selalu *online*, mengganggu waktu istirahat dan kesejahteraan psikologis mereka. Fenomena yang bertolak belakang ini menjadi masalah penting untuk diteliti lebih lanjut.

Terdapat 5 (lima) responden yang memberikan jawaban atas pernyataan (Lampiran A. Tabel Hasil Wawancara). Wawancara awal ini bertujuan mengumpulkan data kualitatif, memahami perspektif narasumber, dan mengidentifikasi masalah yang mungkin terlewat. Informasi yang diperoleh berguna untuk menyusun kerangka teoritis dan menentukan metodologi yang tepat. Selain itu, wawancara yang bersifat terbuka ini membangun hubungan baik dengan narasumber, memungkinkan penjelasan mendalam. Dengan demikian, wawancara awal sangat krusial untuk menjamin kualitas penelitian. Setiap responden memberikan jawaban yang terdiri dari Keterangan: S: Setuju, N: Netral & TS: Tidak Setuju.

Implementasi kebijakan *New Ways of Working* (NWW) di Bank XYZ membawa dampak yang beragam terhadap berbagai aspek pekerjaan karyawan. Dalam hal kecepatan pengambilan keputusan, mayoritas karyawan merasa proses pengambilan keputusan di tim mereka menjadi lebih cepat setelah penerapan NWW, meskipun beberapa responden tidak merasakan perubahan yang signifikan. Mengenai perasaan dihargai, hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan pandangan, di mana sebagian karyawan merasa kurang dihargai atas kontribusinya, sementara yang lain merasa lebih dihargai dan terlibat dalam pekerjaan mereka setelah penerapan kebijakan ini.

Terkait dengan peluang pengembangan karir, sebagian besar responden merasa bahwa NWW memberikan kesempatan yang lebih adil bagi mereka untuk berkembang. Namun, ada juga yang merasa kebijakan ini tidak memberikan kesempatan yang setara, mencerminkan adanya perbedaan pengalaman antar individu. Dalam hal efektivitas kebijakan NWW dalam mendukung kesejahteraan emosional (EWB), pandangan karyawan terbagi, dengan sebagian merasa kebijakan ini membantu menciptakan keseimbangan kerja-hidup yang lebih baik, sementara lainnya merasakan dampak negatif terhadap kesejahteraan emosional mereka, seperti kelelahan dan stres.

Masalah kelelahan emosional juga menjadi isu utama, dengan banyak karyawan merasa lebih lelah secara emosional setelah kebijakan NWW diterapkan. Meski begitu, ada juga sebagian yang merasa tidak terpengaruh sama sekali, menunjukkan bahwa pengalaman terkait dampak emosional ini sangat bervariasi. Sebagian besar karyawan menghargai fleksibilitas waktu kerja, yang memberi

mereka kontrol lebih besar atas pekerjaan mereka, meningkatkan kepuasan kerja. Namun, tantangan muncul ketika banyak karyawan merasa sulit untuk memisahkan pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama ketika mereka merasa tetap harus siap membantu rekan kerja meskipun sedang berlibur, yang berpotensi meningkatkan kelelahan emosional mereka.

Dalam hal kolaborasi antar departemen, meskipun berjalan dengan baik, ada keluhan mengenai proses pengambilan keputusan yang tidak cukup melibatkan karyawan. Hal ini menurunkan rasa keterlibatan mereka, karena keputusan sering kali diambil tanpa cukup mempertimbangkan masukan dari pihak yang terlibat langsung dalam pekerjaan. Selain itu, terdapat masalah dalam sistem grading yang terkait dengan pra-evaluasi sebelum karyawan ditetapkan secara permanen, yang dianggap mengurangi kepuasan kerja. Beberapa karyawan merasa bahwa sistem ini tidak adil dan mempengaruhi persepsi mereka terhadap penghargaan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kontribusi mereka.

*NWW* dapat meningkatkan *EWB* jika dikelola dengan baik. Penerapan *NWW* melibatkan isu teknologi dan budaya organisasi, serta dapat meningkatkan *EE* dan *KKK*, yang berdampak positif pada kinerja. Namun, dampaknya bervariasi tergantung pada perubahan dan kultur organisasi (Renard et al., 2021; Soucek et al., 2024). *NWW* mengkaji hubungan antara fleksibilitas kerja, kepuasan, serta dampak jangka panjangnya pada suatu perusahaan (Darvishmotevali & Ali, 2020; Davidescu et al., 2020). Meski *NWW* menawarkan fleksibilitas, risiko peningkatan intensitas kerja dapat memengaruhi *Psychological Well-Being* & Kesehatan Karyawan (Nijp et al., 2016; Soucek et al., 2024).

Berdasarkan uraian latar belakang dan hasil wawancara awal baik terbuka maupun wawancara tertutup, menunjukkan adanya variasi pandangan di kalangan karyawan terkait pengaruh implementasi *NWW* terhadap beberapa aspek penting, seperti proses pengambilan keputusan, penghargaan atas kontribusi, dan peluang pengembangan karir. Meskipun sebagian responden merasa optimis mengenai peningkatan efisiensi pengambilan keputusan setelah penerapan *NWW*, ada juga karyawan yang tidak merasakan dampak yang signifikan. Selain itu, perbedaan persepsi muncul terkait penghargaan yang diterima karyawan, di mana sebagian merasa kurang dihargai, sementara yang lain merasa sebaliknya. Terdapat juga pandangan beragam mengenai kesempatan pengembangan karir yang adil di bawah kebijakan *NWW*.

Dengan memahami dinamika ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih jauh bagaimana *NWW* mempengaruhi keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja mereka sebagai variabel mediasi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam mendukung kinerja organisasi, serta memberikan bukti empiris yang solid untuk membantu *Bank XYZ*. dalam mengelola perubahan organisasi dan meningkatkan *EWB* karyawan di masa depan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, untuk mempermudah proses analisa dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EWB* pada Bank XYZ Wilayah 02?
- b. Bagaimanakah pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EE* pada Bank XYZ Wilayah 02?
- c. Bagaimanakah pengaruh implementasi *NWW* terhadap *KKK* pada Bank XYZ Wilayah 02?
- d. Bagaimanakah pengaruh *EE* terhadap *EWB* pada Bank XYZ Wilayah 02?
- e. Bagaimanakah pengaruh *KKK* terhadap *EWB* pada Bank XYZ Wilayah 02?
- f. Bagaimanakah pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EWB* melalui *EE* sebagai variabel mediasi pada Bank XYZ Wilayah 02?
- g. Bagaimanakah pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EWB* melalui *KKK* sebagai variabel mediasi pada Bank XYZ Wilayah 02?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EWB* pada Bank XYZ Wilayah 02.
- b. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EE* pada Bank XYZ Wilayah 02.
- c. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *NWW* terhadap *KKK* pada Bank XYZ Wilayah 02.
- d. Untuk menganalisis pengaruh *EE* terhadap *EWB* pada Bank XYZ Wilayah 02.

- e. Untuk menganalisis pengaruh KKK terhadap *EWB* pada Bank XYZ Wilayah 02.
- f. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EWB* melalui *EE* sebagai variabel mediasi pada Bank XYZ Wilayah 02.
- g. Untuk menganalisis pengaruh implementasi *NWW* terhadap *EWB* melalui KKK sebagai variabel mediasi pada Bank XYZ Wilayah 02.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada Pimpinan/Manajemen dan Manager SDM Bank XYZ Wilayah 02 dalam mengembangkan dan menerapkan sistem *NWW* yang efektif, serta menilai dampaknya terhadap peningkatan kesejahteraan karyawan.
- b. Menyediakan panduan praktis untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja karyawan melalui penerapan metode kerja baru, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kesejahteraan organisasi secara keseluruhan.
- c. Menyumbangkan pengetahuan dan informasi bagi kalangan akademisi dan peneliti lainnya dalam menyusun skripsi, tesis, dan karya ilmiah terkait topik implementasi *NWW*, *EE*, KKK, dan *EWB*.
- d. Menjadi referensi bagi penelitian lanjut mengenai hubungan antara metode kerja inovatif dan dinamika karyawan, serta efek mediasi dari keterlibatan dan kepuasan kerja dalam konteks organisasi modern.

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada karyawan Bank XYZ yang bekerja di Area Sumbar Kantor Wilayah 02, yang mencakup karyawan di Kantor Wilayah, Kantor Cabang, dan Sentra di wilayah Provinsi Sumatera Barat. Fokus pada jenjang jabatan Asisten Manager & Asisten yang berstatus karyawan tetap.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sebagai pedoman dalam penelitian ini dibuat sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

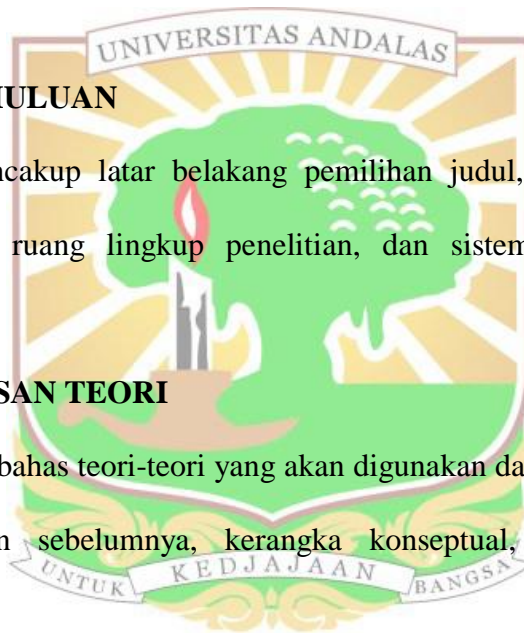
### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori yang akan digunakan dalam analisis, termasuk tinjauan penelitian sebelumnya, kerangka konseptual, dan pengembangan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan sebagai alat untuk menemukan variabel yang akan diteliti, pembentukan model, serta sumber data dan metode pengumpulan data yang digunakan.

### **BAB IV : BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**



Bab ini berisi hasil analisis dari penelitian, termasuk profil responden, analisis deskriptif, data hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan interpretasi hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis dalam penelitian ini.

