

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Pencapaian tujuan perusahaan tidak terlepas dari manusia yang berperan aktif dan dominan setiap kegiatan kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (karyawan). Organisasi membutuhkan sumber daya manusia atau karyawan dalam pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. Tersedianya sumber daya yang profesional telah menjadi kebutuhan strategis perusahaan atau organisasi. Kebutuhan ini didasari oleh pemahaman bahwa manusia adalah penentu atas semua kinerja organisasi. Mewujudkan sumber daya manusia yang profesional bagi sebuah perusahaan kadang – kadang mengalami hambatan. Hambatan tersebut bisa muncul dari faktor organisasi maupun dari dalam diri karyawan sendiri.

Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan suatu organisasi, dimana dapat dipengaruhi oleh berbagai elemen psikologis dan lingkungan kerja. Stres kerja dan kelelahan sering kali menjadi penyebab utama yang mempengaruhi kinerja. Dalam bekerja, seseorang akan dihadapkan dengan berbagai tuntutan dan hambatan yang dirasa dapat menekan, membebani, atau melebihi kapasitas yang mereka miliki. Pada akhirnya, hal ini akan menimbulkan stres. Stres dalam bekerja akan berdampak pada fisiologis, psikologis, dan perilaku seseorang. Begitu juga pada pekerjaan seperti sipir/petugas penjagaan di

Lembaga Pemasyarakatan. Dimana menjalani tugas sebagai seorang petugas sipir bukanlah hal yang mudah karena setiap hari mereka akan dihadapkan dengan narapidana yang memiliki berbagai macam kasus.

Menurut Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan, sipir yang bertugas di Lembaga Pemasyarakatan adalah petugas pemasyarakatan yang diberi tugas untuk melakukan perawatan terhadap tahanan yang ada di Lembaga Pemasyarakatan. Lapas (Lembaga Pemasyarakatan) merupakan tempat narapidana yang sedang menjalani masa putusan. Di lapas biasanya tahanan dan narapidana disebut dengan WBP (Warga Binaan Pemasyarakatan). Tentunya para sipir tersebut tidak luput juga dari hal-hal seperti stress kerja, *fatigue* dalam bekerja, serta kepuasan akan kerjanya yang mana akan memiliki pengaruh kepada kinerja sipir atau petugas lapas tersebut.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya dalam pekerjaannya, hal tersebut sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Karyawan dengan tingkat kinerja yang tinggi selalu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, mereka juga memenuhi tanggung jawab yang khusus pada uraian tugas mereka, dan aktivitas yang mereka lakukan secara langsung berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan. (Anita et al, 2020).

Menurut Bjaalid et al (2020) kinerja merupakan rangkaian aktivitas di mana seorang individu mampu menyelesaikan tugas pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dengan sukses, dan nilai total yang diharapkan bagi organisasi jika episode perilaku diskrit daripada yang dilakukan individu selama periode waktu standar.

Zeb et al (2020) menyatakan bahwa kinerja sebagai perilaku tertentu yang berada di bawah kendali individu yang bertujuan untuk mencapai beberapa tujuan tertentu. Kinerja juga tampaknya menjadi suatu faktor penting bagi manajemen sumber daya manusia dan hasil organisasi. Kinerja juga dituntut untuk selalu berada pada level yang tinggi dengan maksud untuk dapat mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan.

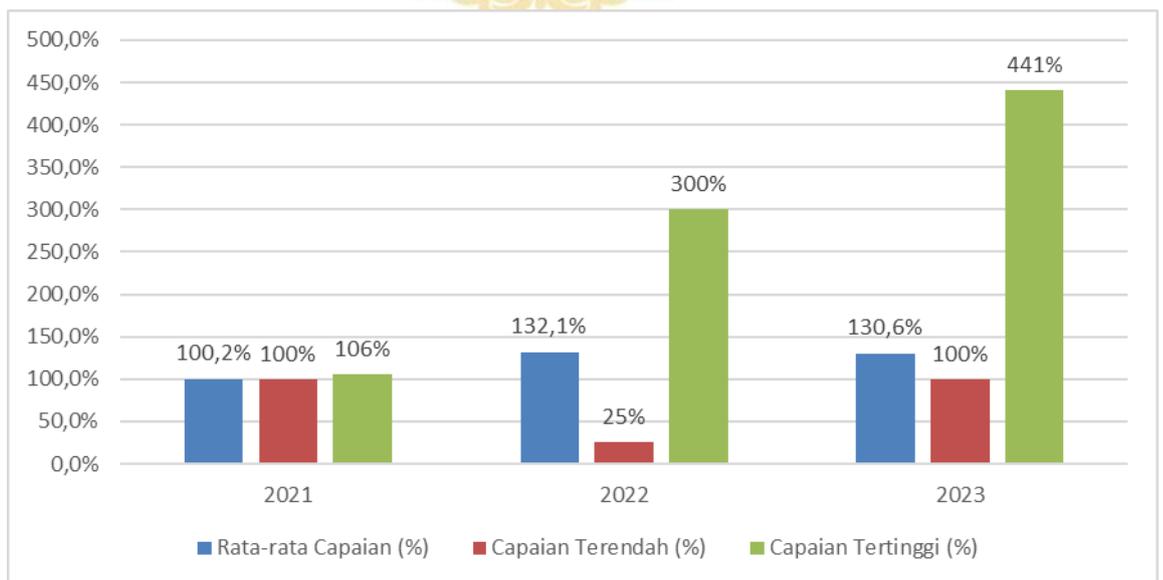
Berdasarkan dari laporan kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Barat khususnya untuk Lembaga Pemasarakatan dari tahun 2021-2023 dapat disimpulkan bahwasannya:

1. Pada tahun 2021, semua target kinerja yang ditetapkan berhasil dicapai hingga 100%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja lembaga pemsarakatan pada tahun 2021 sangat baik dalam memenuhi seluruh target yang ditetapkan.
2. Pada tahun 2022, target kinerja yang dicapai beragam, ada yang mengalami peningkatan capaian di atas target, ada juga yang belum mencapai target. Namun secara keseluruhan capaian kinerja masih di atas 80%. Hal ini menunjukkan kinerja lembaga pemsarakatan pada tahun 2022 tetap baik meskipun belum sempurna tahun 2021.
3. Pada tahun 2023, terjadi peningkatan capaian kinerja dibandingkan tahun 2022. Sebagian besar indikator kinerja sudah mencapai atau melampaui target yang ditetapkan. Hal ini menandakan kinerja lembaga pemsarakatan terus membaik setiap tahunnya.
4. Secara khusus, terjadi peningkatan signifikan pada indikator-indikator yang menyangkut penanganan narapidana resiko tinggi, pemenuhan hak

narapidana/tahanan, penanganan anak pelaku tindak pidana, dan peningkatan pelayanan keamanan dan ketertiban.

5. Sementara itu, indikator pengelolaan benda sitaan dan barang rampasan belum sepenuhnya mencapai target pada tahun 2022, meskipun pada 2023 sudah dapat tercapai.
6. Secara umum dapat disimpulkan bahwa kinerja lembaga pemasyarakatan semakin membaik dari tahun ke tahun, yang ditandai dengan peningkatan capaian target indikator kinerja. Hal ini menunjukkan upaya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan pemasyarakatan di wilayah tersebut.

Dengan demikian secara rinci dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan pemasyarakatan mengalami perbaikan berkelanjutan dan peningkatan capaian secara bertahap pada berbagai aspek layanan inti maupun pendukung. Seperti dalam grafik pada gambar 1.1 dimana dapat dilihat rata-rata capaian mengalami peningkatan dari tahun 2021 ke tahun 2022 dan mengalami penurunan walaupun tidak begitu banyak di tahun 2023.



## **Gambar 1.1**

### **Capaian Kinerja Lembaga Pemasyarakatan Sumatera Barat**

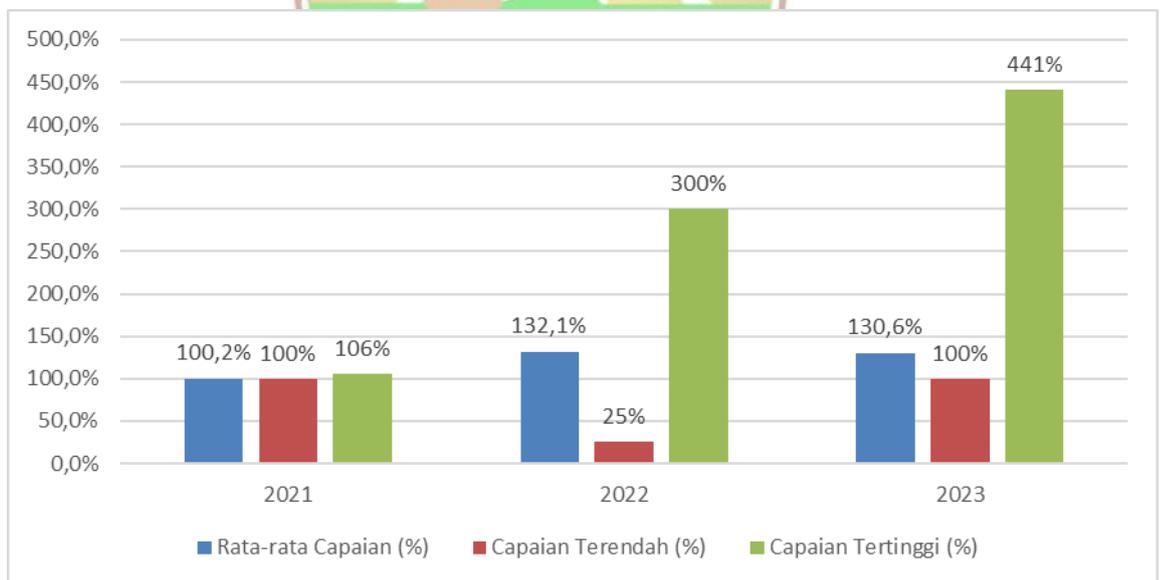
Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan (LKjIP) khususnya pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Muaro Padang dari tahun 2021-2023 dapat disimpulkan bahwasannya:

1. Terdapat 4 sasaran kegiatan utama yang diukur pencapaiannya setiap tahun, yaitu:
  - Meningkatnya Pelayanan Pembinaan Kepribadian, dan Penanganan Narapidana Resiko Tinggi
  - Meningkatnya Pelayanan Keamanan dan Ketertiban
  - Meningkatnya Pelayanan Perawatan Narapidana/ Tahanan/ Anak, Pengendalian Penyakit Menular dan Peningkatan Kualitas Hidup Narapidana Peserta Rehabilitasi Narkotika
  - Meningkatnya Dukungan Layanan Manajemen Satker
2. Untuk masing-masing sasaran kegiatan terdapat berbagai indikator kinerja yang menjadi ukuran pencapaian targetnya setiap tahun.
3. Secara umum capaian kinerja pada indikator-indikator tersebut mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, dengan presentase realisasi yang melebihi target yang ditetapkan.
4. Pada tahun 2021, sebagian besar indikator kinerja telah mencapai atau melampaui target. Beberapa indikator bahkan mencapai capaian lebih dari 100%.
5. Pada tahun 2022, terjadi penurunan pencapaian target pada beberapa indikator kinerja pembinaan dan penanganan narapidana resiko tinggi.



6. Capaian semester 1 tahun 2023 menunjukkan peningkatan kembali untuk beberapa indikator kinerja tersebut.
7. Capaian kinerja layanan perawatan, kesehatan, dan penanganan narkoba cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya.
8. Pelayanan manajemen satker yang diukur dari tersusunnya berbagai dokumen dan laporan, secara umum telah mencapai target 100% setiap tahun.

Dari pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa kinerja Lapas Padang secara umum mengalami peningkatan meski masih perlu perbaikan berkelanjutan dalam beberapa aspek. Seperti dalam grafik pada gambar 1.2 dimana dapat dilihat rata-rata capaian mengalami penurunan pada tahun 2022, akan tetapi mengalami kenaikan terus dari tahun 2023 semester 1 sampai semester 2 tahun 2023.



**Gambar 1.2**

**Capaian Kinerja Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Muaro Padang**

Lembaga Pemasarakatan Provinsi Sumatera Barat khususnya Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Muaro Padang memiliki peran yang sangat penting

dalam pemasyarakatan narapidana sebelum kembali ke lingkungan publik. Lapas Kelas IIA Padang merupakan Unit Pelaksana Teknis Pemasyarakatan yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Barat. Secara administratif, Lapas Kelas IIA Padang terletak di jalan Muara No.42, Kelurahan Berok Nipah, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Propinsi Sumatera Barat.

Lapas Kelas IIA Muaro Padang sendiri merupakan Lapas Kelas IIA terbesar di Sumatera Barat yang memiliki Kapasitas Hunian Lapas sebanyak 458 orang, dengan total narapidana/warga binaan pemasyarakatan (WBP) sebanyak 970 orang per tahun 2024. Lapas Kelas IIA Muaro Padang memiliki total pegawai sebanyak 120 orang per tahun 2024, dengan total petugas regu sebanyak 48 orang yang terbagi menjadi 4 regu dengan total anggota per regu sebanyak 12 orang. Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas II A Muaro Padang khususnya petugas penjagaannya menerapkan sistim semi militer atau kesemaptaan, dimana hal tersebut berarti bahwa petugas penjagaan dalam melaksanakan pekerjaannya dituntut untuk selalu siap akan segala situasi. Mereka diharapkan dapat bekerja dalam situasi apapun dikarenakan mereka bertugas untuk menjaga WBP di lapas tersebut.

Untuk menjalankan tugasnya dengan efektif, tentunya perlu untuk memperhatikan tingkat stress kerjanya atau *Job Stress* serta *Fatigue* yang dialami khususnya sipir atau petugas penjagaan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Muaro Padang. Karena sipir tidak hanya menghadapi tekanan dari dalam baik itu berhadapan dengan narapidana/warga binaan pemasyarakatan (WBP) ataupun kolega-kolega, tetapi mereka juga menghadapi tekanan dari luar disaat sedang

melaksanakan tugasnya. Tentunya hal ini akan memiliki efek terhadap kinerja karyawan atau *Employee Performance* sipir tersebut dimana kinerja petugas penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Muaro Padang dinilai salah satunya dari tingkat kehadiran mereka..

Tidak dapat dipungkiri juga hal tersebut akan memiliki dampak terhadap kepuasan kerja atau *Job Satisfaction* para sipir tersebut. Disisi lain *Job Satisfaction* akan berdampak terhadap *Employee Performance* dimana ketika seseorang individu merasa puas dengan pekerjaannya maka hal tersebut akan memiliki dampak baik kepada kinerjanya. Begitu juga sebaliknya ketika mereka merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka hal tersebut akan jadi bumerang yang akan mempengaruhi kinerjanya.

Stress kerja merupakan ketegangan atau tekanan yang dialami oleh individu akibat dari tuntutan serta persyaratan pekerjaan yang berlebihan. Stres kerja sendiri dapat muncul dari berbagai faktor seperti beban kerja yang tinggi, ketidakjelasan peran, kurangnya kendali, konflik dalam lingkungan kerja, dan lain sebagainya. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menimbulkan dampak negatif pada kesejahteraan dari karyawan dan juga kinerja mereka.

Menurut Robbins dan Judge (2023), stress adalah proses psikologis yang terjadi ketika seseorang bereaksi terhadap tekanan lingkungan (stresor) melalui berbagai strain fisiologis, psikologis, dan perilaku. Ini bertujuan untuk membantu mengatasi dan beradaptasi dengan situasi tersebut.

Stres kerja yang tinggi dapat mengurangi kinerja karyawan tetapi juga dapat meningkatkan kinerja jika tidak terlalu berlebihan untuk ditanggung oleh individu. Karena stres kerja yang berkepanjangan dapat menyebabkan penurunan motivasi

atau demotivasi, peningkatan kelelahan, penurunan konsentrasi, dan kesalahan dalam pekerjaan. Selain itu, stres kerja yang tinggi juga dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental dari karyawan, meningkatkan tingkat absensi kerja, dan mempengaruhi hubungan interpersonal di tempat kerja.

Disisi lain *Fatigue* adalah perasaan kelelahan mental atau fisik yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja. *Fatigue* memengaruhi cara seseorang berpikir dan berperilaku dengan cara-cara yang mungkin tidak disadari (Kayser et al, 2022). *Fatigue* didefinisikan sebagai perasaan kelelahan fisik atau mental yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja. *Fatigue* disebabkan oleh tidur yang terganggu secara kronis, deprivasi tidur akut, bekerja malam, atau intensitas kerja yang tinggi (Ganesan et al, 2019).

*Fatigue* merupakan suatu kondisi yang ditandai oleh penurunan daya tahan fisik atau mental dan keengganan untuk bekerja, yang disebabkan oleh pemberian tugas fisik atau mental berlebihan atau oleh faktor-faktor seperti tidur yang terganggu (Dawson dan Thomas, 2019).

*Job Stress* dan *Fatigue* adalah dua faktor kunci yang mempengaruhi *Employee Performance*. *Job Stress* yang terkontrol dapat mendorong individu untuk bekerja lebih giat dikarenakan tantangan dari pekerjaan tersebut. Seperti penelitian dari Kamila Mariam Iftikhar, et al (2023) dimana ditemukannya hubungan yang signifikan antara stres positif dengan peningkatan kinerja kerja. Akan tetapi terlalu banyak terekspos *Job Stress* dan tidak terkontrol akan memiliki dampak terhadap *Employee Performance*. Seperti pada penelitian Hassan, et al (2020) dimana stress tersebut berdampak negatif terhadap *Employee Performance*. *Fatigue* atau kelelahan akan memiliki dampak yang *detrimental* atau merugikan

ketika individu tersebut terekspos dalam jangka waktu yang lama. Tidak jarang *fatigue* tersebut akan dapat mempengaruhi kinerja atau *Employee Performance* mereka.

Dari kedua faktor diatas dapat bermuara ke *Job Satisfaction*, dimana ketika seorang individu merasakan puas akan pekerjaannya maka mereka akan memberikan effort lebih untuk melakukan tugas-tugasnya. Akan tetapi ketika individu tersebut tidak puas dengan pekerjaannya maka hal tersebut akan memiliki dampak yang negatif dan dapat menyebabkan turunnya semangat untuk bekerja.

*Job satisfaction* didefinisikan sebagai orientasi afektif dari individu terhadap peran pekerjaan yang sedang dia emban atau kerjakan saat ini, dan juga terkait dengan perilaku individu tersebut di tempat kerjanya. Lebih rinci lagi, *job satisfaction* dapat didefinisikan sebagai perasaan positif yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya. *Job satisfaction* dicapai melalui sistem penghargaan yang adil seperti upah, kondisi kerja, pelatihan dan pengembangan, perlakuan yang adil, dan praktik-praktik sumber daya manusia yang adil (Cherif, 2020).

Menurut Rivai et al (2019) kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristiknya. *Job satisfaction* mempunyai hubungan dengan hal-hal seperti gaji, stress dalam pekerjaan, pemberdayaan, perusahaan serta kebijakan pada administrasi, prestasi, pertumbuhan pribadi, hubungan dengan orang lain, dan juga kondisi kerja sama secara keseluruhan. Karena kepuasan kerja tersebut merupakan faktor penting akan terwujudnya keberhasilan dari organisasi tersebut.

Berdasarkan dari hasil wawancara antara penulis kepada 5 orang Petugas Penjagaan (Sipir) di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Muaro Padang sebagai bukti adanya fenomena yang terkait dengan variabel penelitian. Dimana dari observasi awal tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum terdapat stress kerja yang dialami oleh petugas penjagaan serta cara menghadapi stress kerja tersebut. Biasanya responden melakukan refreshing dan bercerita dengan teman untuk mengurangi beban pikiran akibat stress.
2. Responden menyebutkan bahwa kasus pelarian dan keributan di tempat kerja seringkali menjadi penyebab utama timbulnya stress.
3. Terdapat kelelahan fisik yang dirasakan responden akibat jarak antara tempat tinggal dan kerja yang jauh sehingga harus bolak-balik. Kelelahan fisik lainnya disebabkan dinas malam yang mengubah pola istirahat.
4. Kebanyakan responden merasa puas dengan pekerjaan saat ini karena dapat membina narapidana, mendapat relasi baru, dan skema shift kerja meski kadang menimbulkan kelelahan. Mereka juga puas bisa bekerja sama tim dan ada kegiatan menyenangkan di tempat kerja.
5. Untuk setahun terakhir, kinerja umumnya dirasa baik karena tidak ada gangguan yang signifikan. Kinerja dianggap cukup sesuai dengan tupoksi dan SOP yang berlaku.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk memahami hubungan antara *Job Stress*, *Fatigue*, *Employee Performace*, dan *Job Satisfaction*, sebuah penelitian perlu untuk dilakukan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA di Muaro Padang.

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan diatas peneliti ingin mengetahui bagaimanakah pengaruh dari faktor-faktor seperti stress kerja, *fatigue*, dan kepuasan kerja yang memediasi dampaknya terhadap kinerja dari Sipir Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Muaro Padang. Maka oleh itu, penelitian ini akan membahas tentang “**Pengaruh *Job Stress* dan *Fatigue* Terhadap *Employee Performance* Dengan *Job Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Muaro Padang**”, peneliti ingin mengetahui bagaimanakah pengaruh dari *job stress*, *fatigue* dengan mediasi *job satisfaction* dan dampaknya terhadap *employee performance* dari Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Muaro Padang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan fenomena diatas, maka rumusan masalah yang di usulkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh *Job Stress* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh *Fatigue* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh *Job Stress* terhadap *Job Satisfaction* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang?

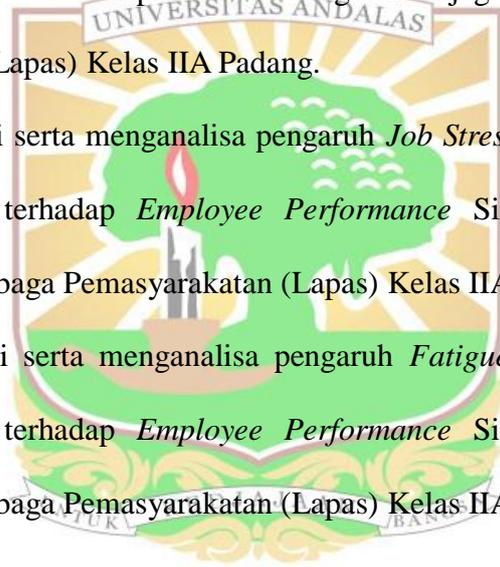
4. Bagaimanakah pengaruh *Fatigue* terhadap *Job Satisfaction* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh *Job Stress* dengan mediasi *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh *Fatigue* dengan mediasi *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Secara garis besar, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dari *Job Stress* dan *Fatigue* terhadap *Employee Performance* yang dimediasi oleh *Job Satisfaction* dengan rincian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui serta menganalisa pengaruh *Job Stress* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.
2. Untuk mengetahui serta menganalisa pengaruh *Fatigue* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.

3. Untuk mengetahui serta menganalisa pengaruh *Job Stress* terhadap *Job Satisfaction* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.
4. Untuk mengetahui serta menganalisa pengaruh *Fatigue* terhadap *Job Satisfaction* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.
5. Untuk mengetahui serta menganalisa pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.
6. Untuk mengetahui serta menganalisa pengaruh *Job Stress* dengan mediasi *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.
7. Untuk mengetahui serta menganalisa pengaruh *Fatigue* dengan mediasi *Job Satisfaction* terhadap *Employee Performance* Sipir atau Petugas Penjagaan di Lembaga Pemasyarakatan (Lapas) Kelas IIA Padang.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai:

##### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan teoritis antara *Job Stress*, *Fatigue*, *Job Satisfaction*, dan *Employee Performance* di Instansi Pemerintah terkhusus pada Lembaga Pemasyarakatan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan update terhadap pembahasan *Job Stress, Fatigue, Job Satisfaction, dan Employee Performance* di Instansi Pemerintah terkhusus pada Lembaga Pemasarakatan.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Didalam penelitian ini, penulis akan membatasi masalah agar tujuan yang diharapkan penelitian ini dapat tercapai dengan tepat. Penelitian ini mengkaji tentang *Job Stress, Fatigue*, sebagai variabel independent dan variabel dependent yaitu *Employee Performance* kemudian *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi pada Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Muaro Padang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan pada penelitian ini dibuat untuk mempermudah memahami alur hubungan bab satu dengan bab lainnya. Adapun sistematika penulisan ini yaitu:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang dipilih.

#### **BAB II : TINJAUAN LITERATUR**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang menjelaskan terkait variabelvariabel penelitian terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka konseptual

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang terdiri dari metode yang digunakan, populasi, dan penentuan sampel, sumber dan teknik pengumpulan data dan pengukuran variabel

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

Pada bab ini berisikan mengenai hasil penelitian yang didalamnya mencakup profile dari responden, analisis deskriptif, data hasil penelitian, dan pengujian hipotesis penelitian

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan, implikasi penelitian, saran yang berguna bagi perusahaan atau instansi yang diteliti pada penelitian ini.

