

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu fungsi krusial dalam keberlanjutan dan keberhasilan suatu organisasi. Ditengah dinamika lingkungan bisnis dan tuntutan era digital, organisasi dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan talenta terbaiknya. Salah satu isu fundamental yang terus menjadi perhatian manajemen adalah *Turnover Intention* pegawai, yang merupakan indikator awal dari potensi kehilangan sumber daya manusia yang berkualitas.

Turnover Intention adalah suatu kondisi dimana pegawai mempunyai minat atau keinginan yang dilakukan secara sadar untuk mencari pekerjaan lain sebagai alternatif di perusahaan yang berbeda, atau keinginan pegawai untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya Wahyuni et al., (2023). *Turnover Intention* dibagi menjadi dua jenis yaitu keluar secara sukarela (*Voluntary Turnover*) dan keluar secara tidak sukarela (*Involuntary Turnover*).

Voluntary Turnover adalah ketika pegawai meninggalkan perusahaan atas keinginannya sendiri, tanpa paksaan dari pihak luar. Sedangkan *Involuntary Turnover* adalah ketika pegawai meninggalkan perusahaan akibat pemutusan hubungan kerja, pemecatan karena kinerja buruk, pelanggaran peraturan kerja, atau restrukturisasi perusahaan. Tingkat *Turnover Intention* yang tinggi seringkali menjadi indikator adanya masalah dalam manajemen sumber daya manusia. Hal ini

dapat memberikan dampak negatif pada produktifitas, kualitas layanan dan reputasi perusahaan. Oleh sebab itu, faktor-faktor *Turnover Intention* menjadi *esensial* bagi setiap organisasi termasuk lembaga publik seperti Perusahaan Perumda Air Minum Kota Padang.

Perumda Air Minum Kota Padang, sebagai penyedia layanan publik yang memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan kualitas dan kontinuitas pasokan air bersih bagi masyarakat kota padang. Keberhasilan dalam menjalankan fungsi ini sangat bergantung pada kualitas dan stabilitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Pegawai yang kompeten, berdedikasi dan loyal adalah sebuah aset tak ternilai bagi perusahaan. Namun, isu *Turnover Intention* dapat mengancam stabilitas operasional dan efektivitas layanan publik. Data internal atau observasi awal di Perumda Air Minum Kota Padang, menunjukkan adanya fluktuasi atau peningkatan indikasi *Turnover Intention*. Fenomena ini menjadi perhatian serius yang harus ditelusuri akar penyebabnya. Oleh sebab itu penulis telah melakukan wawancara awal dengan tiga orang pegawai sebagai perwakilan dari Perumda Air Minum Kota Padang.

Tabel 1
Ringkasan Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban pegawai 1	Jawaban pegawai 2	Jawaban pegawai 3
1.	Bagaimana bapak/ibu menggambarkan	Atasan saya saat ini sangat cukup	Saya merasa atasan saya peduli tetapi	Atasan saya sangat supportif dan

No.	Pertanyaan	Jawaban pegawai 1	Jawaban pegawai 2	Jawaban pegawai 3
	interaksi dan dukungan yang Bapak/ibu dapatkan dari pimpinan di Perumda Air Minum Kota Padang ini? Apakah mereka cenderung menunjukkan sikap melayani, proaktif membantu pengembangan yang ada di perusahaan ini, atau lebih fokus pada pencapaian target semata saja?	melayani, dalam artian jika kami ada kesulitan dalam pekerjaan, beliau tidak sungkan membimbing atau mencari jalan keluarnya. Contohnya saat ada pembaruan prosedur atau hal serupa beliau meluangkan waktu untuk menjelaskan lebih detail, dan juga sering memperhatikan kami baik tentang pekerjaan maupun tentang hal pribadi seperti kabar keluarga. Mungkin beliau ingin memastikan pekerjaan harian dari pegawainya berjalan dengan lancar.	fokusnya masih banyak ke target dan penyelesaian tugas. Saya pernah mencoba untuk mengutarakan ingin ikut pelatihan tertentu, beliau hanya bilang bahwa hal itu akan dipertimbangkan, tetapi tidak ada kelanjutannya. jadi menurut saya, pimpinan disini memang memiliki sikap melayani, tetapi belum merata pada aspek pengembangan karir.	seperti mentor, beliau sering sekali membantu saya yang masih junior ini. Tidak hanya soal teknis pekerjaan, tetapi juga memberikan nasihat tentang bagaimana beradaptasi dengan lingkungan kerja. Beliau sering memberi nasihat untuk jangan sungkan untuk bertanya. Saya merasa beliau mendahulukan kami, contohnya saat saya bersalah, beliau bukan marah tetapi langsung membimbing dan menjelaskan dengan tegas dimana letak kesalahannya agar saya tidak

No.	Pertanyaan	Jawaban pegawai 1	Jawaban pegawai 2	Jawaban pegawai 3
				mengulangnya kembali.
2.	Sejauh mana bapak/ibu merasa bahwa Perumda Air Minum Kota Padang sebagai sebuah organisasi ditempat ibu bekerja, melalui kebijakan atau praktik yang ada benar-benar peduli terhadap kesejahteraan finansial, kesehatan dan pengembangan karir jangka panjang para pegawainya? Berikan contoh kebijakan atau situasi yang membuat Bapak/Ibu merasa didukung atau kurang didukung.	Perumda Air Minum Kota Padang telah menyiapkan jaminan kerja yang kuat. Untuk kesehatannya, kami telah disediakan BPJS dan Klinik Internal. Kalau untuk pengembangan karir jangka panjang, rasanya masih kurang terarah, memang ada pelatihan, namun terkadang tidak selalu sesuai dengan kebutuhan individu atau perkembangan teknologi terkini. Mengenai promosi jabatan, jalurnya juga tidak selalu transparan atau cepat seperti yang kami	Secara finansial, gaji kami memang sesuai standar BUMD, tapi dengan inflasi dan kebutuhan hidup di padang, terasa kurang bersaing. Lalu, kesempatan untuk promosi, masih memakai jalur orang dalam atau berdasarkan senioritas, bukan murni dari kinerja. hal ini yang membuat saya merasa kurang didukung untuk berkembang.	Sebagai pegawai baru, saya melihat organisasi ini berusaha memberikan dukungan, terutama dari segi fasilitas kerja dasar dan prosedur. Saya berharap ada lebih banyak pelatihan yang bisa membuat kami siap untuk posisi yang lebih tinggi di masadepan, dan bukan hanya fokus pada pekerjaan saat ini.

No.	Pertanyaan	Jawaban pegawai 1	Jawaban pegawai 2	Jawaban pegawai 3
		harapkan.		
3.	Mengingat dinamika pekerjaan saat ini, apakah ada momen dimana Bapak/Ibu secara serius mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan di luar Perumda Air Minum Kota Padang ini? Jika ada, apa pemicu utama pikiran tersebut? Dan jika tidak, apa yang paling mengikat Bapak/Ibu untuk tetap setia pada perusahaan ini?	Sebelum saya berkeluarga, sempat terbesit di pikiran saya, terutama saat melihat teman dengan gaji yang lebih tinggi. Tetapi saat ini saya sudah berkeluarga, saya juga sudah lama di sini, sudah banyak kenalan dan lingkungan kerja juga sudah nyaman. Jadi, untuk saat ini saya sudah tidak punya niat untuk pindah.	Ya, sering. Sebetulnya saya sering masukin lamaran ke perusahaan lain, pemicu utamanya adalah gaji dan jalur karir yang terasa mentok. Saya merasa punya potensi yang lebih, tapi ada ruang untuk berkembang di sini. Saya juga melihat beberapa teman yang keluar dari perusahaan ini karena alasan yang sama dan mereka mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Saya bertahan karena belum ada tawaran di luar sana yang menjanjikan.	Untuk saat ini mungkin belum ada niat untuk serius pindah dari perusahaan ini. Lingkungan kerjanya juga nyaman, senior dan rekan kerja di sini juga baik dan banyak yang membantu saya. Tetapi saya juga menyadari bahwa nanti kalau suatu saat saya di sini tidak berkembang, jika ada tawaran di luar sana yang lebih bagus dengan pendapatan yang lebih, mungkin saya akan mempertimbangkan niat saya kembali. Saya berhadapan Perumda Air Minum Kota Padang bisa

No.	Pertanyaan	Jawaban pegawai 1	Jawaban pegawai 2	Jawaban pegawai 3
				terus berinovasi agar pegawainya tetap merasa tertantang dan dihargai.
4.	bagaimana tingkat kepuasan bapak/ibu terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja di Perumda Air Minum Kota Padang? Apa aspek yang paling memuaskan harapan Bapak/Ibu, dan sisi lain apa yang membuat Bapak/Ibu merasa kurang puas atau memiliki harapan yang belum terpenuhi?	Saya merasa puas, karena jaminan pekerjaannya dan rasa kekeluargaan dengan rekan kerja serta kontribusi kami terasa langsung ke masyarakat. Mungkin hanya dari birokrasi yang terkadang berbelit dan inovasi yang berjalan lambat yang membuat saya merasa kurang puas. Saya berharap ada lebih banyak kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan strategis.	Saya sangat puas dengan pekerjaan saya saat ini, karena saya sangat suka dan sesuai dengan keahlian saya. Lingkungan disini juga sehat dan orang-orang nya juga solid. Tetapi kompensasi yang tidak sepadan dengan beban dan tanggung jawab, serta kurangnya pengakuan formal atau rewards atas kinerja ekstra. Saya berharap untuk bisa naik jabatan atau punya peran yang strategis, tetapi masih belum terpenuhi.	Saya cukup puas, karena ini permulaan dari karir saya. Saya banyak belajar dan mendapatkan bimbingan yang sangat baik. Dengan lingkungan kerja yang suportif membuat saya jadi semakin bersemangat setiap pergi bekerja. Namun beberapa fasilitas di beberapa area mungkin masih harus ada perbaikan, dan saya juga jadi tahu bagaimana cara untuk bisa mendapatkan pelatihan yang spesifik sesuai minat saya

No.	Pertanyaan	Jawaban pegawai 1	Jawaban pegawai 2	Jawaban pegawai 3
				agar bisa berkembang lebih cepat.
5.	Jika Bapak/Ibu diberi kesempatan untuk memberikan masukan kepada manajemen Perumda Air Minum Kota Padang, tindakan konkret apa yang paling mendesak atau efektif menurut Bapak/Ibu untuk mengurangi niat pegawai untuk keluar dan membangun loyalitas jangka panjang?	Menurut saya, manajemen perlu lebih sering mengadakan sesi <i>Town Hall</i> dimana pegawai bisa langsung menyampaikan masukan tanpa takut. Lalu, memperbaiki sistem perkembangan karir agar lebih jelas dan transparan.	Perbaiki kompensasi, dengan menyesuaikan standar pasar atau beban kerja. Membuat sistem promosi yang benar-benar berdasarkan kinerja dan meritokrasi, bukan hanya senioritas atau kedekatan. Berikan kesempatan yang lebih adil untuk semua pegawai yang punya potensi untuk mengembangkan diri melalui proyek atau pelatihan yang relevan. Kalau hal ini tidak diubah maka akan banyak pegawai yang merasa kurang puas dan menyebabkan banyak pegawai	Menurut saya, organisasi bisa memperbanyak program mentoring dan coaching untuk pegawai baru atau yang butuh bimbingan. Tingkatkan kualitas fasilitas kerja agar kami lebih nyaman. Dan perbaiki komunikasi internal agar pegawai merasa lebih didengar dan keputusan perusahaan lebih transparan. Hal ini akan membangun rasa percaya dan loyalitas dari awal.

No.	Pertanyaan	Jawaban pegawai 1	Jawaban pegawai 2	Jawaban pegawai 3
			yang ingin keluar.	

Sumber : Perwakilan Perumda Air Minum Kota Padang, (2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga perwakilan dari pegawai Perumda Air Minum Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa *Turnover Intention* merupakan isu yang nyata dan dipicu oleh kombinasi faktor. Meskipun gaya kepemimpinan atasan cenderung *supportif* dan membimbing dan tugas harian, serta ada jaminan stabilitas kerja dari organisasi, persepsi pegawai terhadap peluang pengembangan karir yang terbatas, kompensasi yang tidak kompetitif, dan kurangnya pengakuan atas kinerja yang berlebihan menjadi sumber utama ketidakpuasan kerja pegawai. Ketidakpuasan ini, khususnya terkait aspek ekstrinsik seperti gaji dan karir, secara signifikan mendorong keinginan pegawai untuk mencari peluang di luar, bahkan bagi mereka yang secara umum merasa nyaman dengan bagian pekerjaan atau hubungan antar rekan kerja. Berikut data *Turnover Intention* Perumda Air Minum Kota Padang tahun 2022-2024:

Tabel 2
Data *Turnover*
Perumda Air Minum Kota Padang

Tahun	Jumlah Pegawai Awal Tahun	Jumlah Pegawai Keluar	Jumlah Pegawai Masuk	Jumlah Pegawai Akhir Tahun	<i>Turnover Rate</i>
2020	238	8	16	246	3.3%
2021	245	14	58	290	5.2%
2022	290	25	0	268	8.9%
2023	265	7	20	278	2.5%
2024	278	5	0	273	1.8%

Sumber : Perumda Air Minum Kota Padang, (2024)

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat bahwa Perumda Air Minum Kota Padang mengalami fluktuasi yang signifikan dari tahun 2020 hingga tahun 2024. Meskipun ada upaya rekruitmen pegawai baru di awal periode 2020 hingga tahun 2021, penurunan jumlah pegawai masuk di tahun-tahun berikutnya 2022 dan 2024 saat pegawai masih terus keluar, mengindikasikan adanya tantangan dalam menjaga stabilitas jumlah tenaga kerja. Hal ini menegaskan bahwa *Turnover Intention* adalah fenomena nyata yang ada di Perumda Air Minum Kota Padang, yang memerlukan analisis lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhinya, terutama *Turnover Intention* yang menjadi indikasi adanya perubahan dalam kondisi internal atau eksternal perusahaan yang mempengaruhi keputusan pegawai untuk bertahan atau meninggalkan perusahaan.

Oleh karena itu, untuk mengurangi *Turnover Intention*, pegawai mengusulkan agar perusahaan memberikan lebih banyak pelatihan, kesempatan promosi jabatan, dan peningkatan kesejahteraan. Penghargaan yang lebih nyata serta kesempatan pengembangan karir juga menjadi faktor yang dapat memotivasi pegawai untuk tetap bertahan di perusahaan. Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan *Turnover Intention*, Perumda Air Minum Kota Padang perlu memperhatikan aspek kompensasi, peluang pengembangan karir, serta menjaga kepemimpinan yang mendukung dan peduli terhadap kesejahteraan pegawai.

Salah satu pendekatan kepemimpinan yang relevan dalam hal ini ada *Servant Leadership*, dimana pemimpin mengutamakan kebutuhan, pertumbuhan, dan kesejahteraan bawahannya. Teori kepemimpinan pelayanan (*Servant Leadership*) pertama kali diperkenalkan oleh Greenleaf (1977). Hubungan antara pemimpin dan pengikut (*leader-follower*) menjadi fokus utama dalam gaya kepemimpinan *Servant Leadership*, di mana pemimpin benar-benar peduli terhadap kesejahteraan dan perkembangan pengikutnya. *Servant Leadership* merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang saat ini mulai banyak diterapkan di berbagai perusahaan. *Servant Leadership* menekankan pada pendekatan di mana pemimpin berfokus untuk melayani pegawai, memenuhi kebutuhan mereka, dan memfasilitasi perkembangan pribadi maupun profesional.

Menurut Ng et al., (2020) *Servant Leadership* adalah gaya kepemimpinan yang menekankan pada pemberdayaan pegawai dan fokus pada kebutuhan mereka. Pemimpin yang memiliki karakteristik *Servant Leadership* berfokus pada kesejahteraan pegawai, memberikan dukungan, serta membantu mereka mencapai potensi terbaik, sehingga dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kepuasan kerja, dan menurunkan *Turnover Intention*. Salah satu dampak *Turnover Intention* adalah Persepsi Dukungan Organisasi.

Persepsi Dukungan Organisasi dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti penghargaan, dukungan atasan, kondisi lingkungan kerja, dan kesejahteraan pegawai Muchtar et al., (2022) Salah satu permasalahan umum yang dihadapi oleh perusahaan adalah *Turnover Intention*, yang didefinisikan oleh Andini et al., (2018) sebagai niat pegawai untuk meninggalkan organisasi. Tingginya tingkat *Turnover Intention* dapat menyebabkan kerugian yang signifikan bagi perusahaan, termasuk ketidakstabilan kondisi kerja, kehilangan pegawai berkualitas, dan pemborosan anggaran untuk pelatihan dan rekrutmen pegawai baru.

Agar memperoleh hasil kerja yang optimal, kepuasan kerja menjadi faktor yang sangat penting dan dapat mempengaruhi *Turnover Intention*. Menurut Harahap et al., (2020) menyatakan bahwa indikator kepuasan kerja yaitu senang dengan pekerjaannya, mencintai pekerjaannya, moral kerja, disiplin, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja mencerminkan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang

dihadapi di lingkungan kerjanya. Selain itu Harahap et al., (2020) juga berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah kondisi emosi yang sifatnya positif dan menggambarkan pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan tersebut tidak terpenuhi. Kepuasan kerja bersifat individual yang mencerminkan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, dimana tingkat kepuasan setiap pegawai akan berbeda-beda dengan pegawai lain terhadap pekerjaannya Abbana et al., (2024)

Melihat adanya fenomena *Turnover Intention* yang signifikan dan didorong oleh berbagai faktor, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Servant Leadership* , Persepsi Dukungan Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang?

3. Bagaimanakah pengaruh *Servant Leadership* terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang?
7. Bagaimanakah pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka dapat diklasifikasikan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang.

3. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang.
4. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kepuasan kerja pada Perumda Air Minum Kota Padang.
5. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turnover Intention* pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang.
6. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang.
7. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh *persepsi dukungan organisasi* terhadap *Turnover Intention* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada Pegawai Perumda Air Minum Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan diperoleh penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurangnya dapat berguna sebagai bahan referensi bagi dunia pendidikan khususnya pada Manajemen Sumber Daya Manusia.

- b. Sebagai masukan untuk jurusan khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia dalam memberikan arahan kepada mahasiswa terkait *Servant Leadership* , persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan *Turnover Intention*.
- c. Bagi peneliti diharapkan penelitian ini bermanfaat sebagai ilmu baru dalam Manajemen Sumber Daya Manusia terkait pengaruh *Servant Leadership*, persepsi dukungan organisasi, *Turnover Intention* dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini, diantaranya yaitu sebagai salah satu masukan bagi pihak Perumda Air Minum Kota Padang, mengenai faktor yang berkaitan dengan *Servant Leadership*, persepsi dukungan organisasi, *Turnover Intention* dan kepuasan kerja.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan membatasi masalah tersebut agar maksud dan tujuan penelitian ini tercapai dengan akurat. Penelitian ini akan mengkaji tentang *Servant Leadership* dan persepsi dukungan organisasi sebagai variabel independen (X_1, X_2), *Turnover Intention* sebagai variabel dependen (Y) dan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (Z). Objek penelitian ini adalah Perumda Air Minum Kota Padang.

1.6 Sistematika Penulisan

Urutan sistematika laporan penelitian ialah susunan penyajian bab per bab pada setiap pembahasan dengan tujuan untuk memaparkan pemahaman akan hasil penelitian. Dalam penyajian skripsi digunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan, merangkum seluruh informasi penelitian dan memberikan gambaran permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II : Landasan teori, merupakan bagian yang memuat teori-teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai bahan acuan dasar analisis penelitian ini. Teori meliputi tentang *Servant Leadership* , persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja dan *Turnover Intention*.

BAB III : Metode penelitian, meliputi jenis penelitian yang dilakukan, populasi dan sampel yang digunakan, metode pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : Analisis data dan pembahasan, bab ini berisikan hasil penyebaran kuesioner penelitian, analisis deskriptif penelitian, dan analisis data kuantitatif yang dikumpulkan untuk selanjutnya hasil temuan dibahas guna menjawab tujuan penelitian.

BAB V : Penutup, merupakan bagian yang berisi kesimpulan, impikasi keterbatasan penelitian dan saran.

