

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi, sumber daya manusia menjadi elemen penting dalam kesuksesan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset utama yang memungkinkan perusahaan bersaing di pasar global. Manajemen yang optimal terhadap sumber daya manusia dapat secara langsung meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan harus terus menginvestasi sumber daya untuk merekrut, mengidentifikasi, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas dan berkinerja tinggi. Fazlurrahman (2018) menjelaskan bahwa perusahaan yang tidak melakukan perubahan dan merasa nyaman dengan kondisi apa adanya akan menghentikan pertumbuhan perusahaan dan menjadi awal kehancuran suatu perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi perbankan, karena kinerja karyawan secara langsung mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dalam lingkup industri perbankan yang semakin dinamis dan kompetitif, sumber daya manusia (SDM) tidak hanya dipandang sebagai pelaksana operasional, melainkan sebagai aset strategis yang berperan krusial dalam menjaga kualitas layanan, membangun loyalitas nasabah, serta mendukung pertumbuhan berkelanjutan perusahaan. Kemampuan organisasi perbankan dalam mengelola, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas menjadi hal yang tidak bisa ditawar. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, pendekatan manajemen SDM di sektor perbankan mengalami

pergeseran signifikan dari sekadar fokus pada produktivitas dan efisiensi, ke arah peningkatan kesejahteraan karyawan (*Employee Wellbeing*) sebagai fondasi dari kinerja jangka panjang. Oleh karena itu, mengelola dan mempertahankan karyawan yang berkualitas menjadi fokus utama dalam perencanaan strategi manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan.

Employee Wellbeing (EW) menjadi perhatian penting dalam manajemen sumber daya manusia. *Employee Wellbeing* tidak hanya mencakup kesejahteraan hidup, tetapi juga kesejahteraan ditempat kerja, dan kesejahteraan psikologis (Zheng et al., 2015). Organisasi yang memperhatikan kesejahteraan karyawannya cenderung menghasilkan karyawan yang lebih produktif, dengan tingkat absensi yang lebih rendah, serta menunjukkan komitmen organisasi yang lebih kuat (Diener, 2000). *Employee Wellbeing* mengacu pada kondisi fisik, mental, sosial, dan finansial karyawan. Konsep ini mencakup kesehatan fisik, kesejahteraan psikologis, hubungan sosial, dan stabilitas ekonomi yang dialami oleh karyawan di tempat kerja. Maka dari itu, harus kita ketahui bahwa kesejahteraan karyawan adalah kunci keberhasilan suatu perusahaan yang efektif, dimana Wright et al. (2007) mengatakan bahwa *Employee Wellbeing* adalah persepsi individu yang mencakup berbagai dimensi, seperti kondisi fisik, kesejahteraan finansial, hubungan sosial, aspek emosional, kebahagiaan serta keseimbangan antara emosi positif dengan emosi negatif.

Pada era globalisasi kini, industri perbankan dan keuangan juga terkena dampak dari tuntutan perubahan industri 4.0. Pemerintah menggunakan perbankan sebagai alat kebijakan moneter untuk mendorong pertumbuhan ekonomi negara, yang menjadikan perbankan salah satu sektor penting di negara ini. Perbankan

sebagai salah satu sektor jasa keuangan menghadapi tantangan yang signifikan dalam upaya mempertahankan keunggulan kompetitif. Bank Rakyat Indonesia (BRI) dikenal sebagai salah satu lembaga perbankan terbesar di Indonesia, terus berupaya mengembangkan berbagai strategi untuk memperkuat posisinya di industri perbankan. Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan industri jasa seperti perbankan adalah kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Bank BRI sebagai institusi keuangan dengan jaringan layanan terluas di Indonesia menghadapi tantangan besar dalam hal manajemen sumber daya manusia. Dengan lebih 77.000 karyawan yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia, BRI perlu memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kesejahteraan yang baik dan keterikatan yang tinggi untuk memberikan layanan yang optimal kepada nasabah. Namun, karakteristik pekerjaan di sektor perbankan yang sering kali menuntut jam kerja panjang, target tinggi, dan tekanan kerja berat dapat mempengaruhi *Employee Wellbeing* secara negatif.

Berdasarkan laporan tahunan BRI 2023, bank ini mencatat peningkatan *turnover* karyawan sebesar 7,3% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan tingkat kejenuhan kerja (*burnout*) mencapai 38% di antara karyawan BRI. Fenomena ini mengindikasikan adanya isu potensial terkait *Employee Engagement* dan *Employee Wellbeing* yang perlu diatasi. Lebih lanjut, survei internal BRI pada triwulan pertama 2024 mengungkapkan bahwa 42% karyawan melaporkan kesulitan menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama sejak implementasi sistem kerja hibrid dan digitalisasi layanan perbankan yang mempercepat ritme kerja (BRI Annual Report, 2023). Menurut laporan OJK (2024), mayoritas bank besar di Indonesia, termasuk BRI, menargetkan transformasi digital

layanan perbankan hingga 80% pada akhir 2025. Akibatnya, banyak karyawan mengalami tekanan adaptasi teknologi, yang tidak hanya menuntut kompetensi baru, tetapi juga menciptakan kelelahan digital (*digital fatigue*) dan tekanan psikologis berlapis, karena tetap dituntut untuk menjaga kualitas layanan dan capaian target. Situasi ini menjadikan BRI sebagai studi kasus yang relevan untuk mengeksplorasi hubungan antara *Employee Engagement*, *Work Life Balance*, dan *Employee Wellbeing*.

Namun, hasil *pra-survey* di lingkungan Bank BRI Kanwil Padang justru menunjukkan tingkat kesejahteraan karyawan yang relatif tinggi. Perbedaan ini menandakan adanya kesenjangan internal antar unit atau wilayah kerja dalam perusahaan yang sama, yang menjadi tantangan bagi manajemen. Kantor Wilayah BRI Padang memiliki dinamika kerja yang berbeda dari wilayah lain, baik dari sisi beban kerja, dukungan sosial dari manajemen, maupun kultur kerja kolektif. Hal ini dapat memengaruhi persepsi terhadap kesejahteraan dan keterikatan kerja. Jika *engagement* tinggi dan keseimbangan kehidupan kerja terjaga, maka kesejahteraan pun akan positif. Perbedaan tersebut dapat dilihat dari hasil *pra-survei* berikut:

Tabel 1 Hasil Pra-Survei

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Rata-rata
1	Saya merasa puas dengan kehidupan saya.	0	1	2	5	7	4,21
2	Saya merasa hidup saya mendekati impian yang saya miliki.	1	1	2	6	5	4,00
3	Saya berada dalam situasi kehidupan yang baik.	0	1	2	5	7	4,21
4	Saya memiliki hubungan yang baik dengan keluarga saya.	0	0	2	5	8	4,40
5	Hidup saya menyenangkan.	0	1	2	5	7	4,21

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Rata-rata
6	Saya hampir tidak ingin mengubah cara hidup saya saat ini.	0	1	2	5	7	4,21
7	Saya merasa puas dengan tanggung jawab kerja saya.	0	1	3	5	6	4,07
8	Secara umum, saya merasa cukup puas dengan pekerjaan saya saat ini.	1	1	2	6	5	4,00
9	Saya benar-benar menikmati pekerjaan saya.	0	1	2	5	7	4,21
10	Saya selalu menemukan cara untuk membuat pekerjaan saya lebih menarik.	1	1	3	5	5	3,93
11	Bekerja merupakan pengalaman yang bermakna bagi saya.	0	1	3	5	6	4,07
12	Saya merasa puas dengan pencapaian kerja saya saat ini.	0	1	2	5	7	4,21
13	Saya merasa telah berkembang sebagai pribadi.	0	1	2	5	7	4,21
14	Saya dapat menangani urusan sehari-hari dengan baik.	0	1	2	5	7	4,21
15	Saya umumnya merasa percaya diri dan memiliki pandangan positif terhadap diri sendiri.	1	1	2	5	6	4,00
16	Orang-orang menganggap saya bersedia memberikan waktu dan berbagi dengan orang lain.	0	1	2	5	7	4,21
17	Saya pandai membuat jadwal kerja yang fleksibel.	0	0	2	5	8	4,43
18	Saya senang berdiskusi secara mendalam dengan keluarga dan teman untuk saling memahami.	1	1	2	6	5	4,00
Total Rata-Rata							4,16

Sumber: Kuesioner Pra-Survei (2025)

Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 15 orang karyawan yang memuat 18 butir pernyataan dan menggunakan skala *Likert* dengan rentang nilai 1–5, dapat disimpulkan bahwa karyawan pada unit yang di survei secara umum memiliki tingkat kesejahteraan hidup dan kerja yang tinggi. Rata-rata keseluruhan dari variabel *Employee Wellbeing* di BRI Kanwil Padang adalah 4,16/5, yang

mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada dalam kategori “setuju” terhadap pernyataan-pernyataan positif mengenai kesejahteraan hidup, kesejahteraan di tempat kerja, serta kesejahteraan psikologis.

Pada dimensi kesejahteraan hidup, pernyataan seperti “Saya merasa puas dengan kehidupan saya”, “Saya berada dalam situasi kehidupan yang baik”, dan “Saya memiliki hubungan yang baik dengan keluarga saya” memperoleh skor tinggi, terutama pernyataan terakhir yang mencatat skor 4,40, tertinggi kedua setelah pernyataan dimensi kesejahteraan psikologis. Ini menunjukkan bahwa dukungan keluarga dan stabilitas kehidupan pribadi menjadi fondasi penting bagi kesejahteraan karyawan.

Sementara itu, pada dimensi kesejahteraan di tempat kerja, pernyataan “Saya benar-benar menikmati pekerjaan saya” dan “Saya merasa puas dengan pencapaian kerja saya saat ini” memperoleh skor masing-masing 4,21, mengindikasikan bahwa pekerjaan masih dirasakan bermakna oleh mayoritas karyawan. Akan tetapi, terdapat satu aspek yang menunjukkan peluang untuk ditingkatkan, yaitu pada pernyataan “Saya selalu menemukan cara untuk membuat pekerjaan saya lebih menarik”, yang hanya memperoleh skor 3,93. Hal ini mengisyaratkan bahwa meskipun pekerjaan dirasa bermakna, potensi inovasi dan kreativitas belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh karyawan.

Dalam aspek kesejahteraan psikologis, skor tetap tinggi dan konsisten, seperti terlihat dari pernyataan “Saya dapat menangani urusan sehari-hari dengan baik” dan “Orang menganggap saya bersedia berbagi dengan orang lain”, masing-masing dengan skor 4,21, yang menegaskan bahwa karyawan merasa kompeten

secara personal dan sosial. Dan yang paling menonjol dalam hasil ini pada dimensi kesejahteraan psikologis, khususnya pada pernyataan “Saya pandai membuat jadwal kerja yang fleksibel” yang mencatat skor tertinggi sebesar 4,43. Ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan manajemen waktu yang baik, yang memungkinkan mereka untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara efektif.

Secara keseluruhan, hasil pra-survei ini mengindikasikan bahwa karyawan yang menjadi responden berada pada tingkat kesejahteraan yang tergolong baik, dengan pengelolaan kehidupan kerja dan pribadi yang cukup optimal. Namun, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek *engagement*, khususnya dalam hal pengembangan kreativitas dan cara memperkaya pengalaman kerja.

Temuan ini penting dalam konteks penelitian mengenai pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Wellbeing* dengan *work-life balance* sebagai mediasi, karena memperlihatkan bahwa kesejahteraan karyawan tidak hanya ditentukan oleh kondisi kerja atau kehidupan pribadi saja, tetapi juga oleh sejauh mana mereka terlibat secara aktif, merasa memiliki makna, dan mampu menyeimbangkan peran dalam kedua aspek tersebut. Dengan demikian, hasil pra-survei ini menegaskan urgensi dan relevansi penelitian yang tengah dilakukan, terutama untuk memberikan solusi berbasis data terhadap isu-isu *burnout* dan *turnover* yang mulai tampak secara nasional di lingkungan kerja perbankan.

Lingkungan kerja yang kian kompetitif mendorong perusahaan untuk tidak sekedar memprioritaskan pencapaian kinerja organisasi, tetapi juga memberikan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan. Salah satu komponen krusial dalam

membangun lingkungan kerja yang mendukung dan produktif adalah *Employee Engagement*. Dalam konteks ini, *Employee Engagement* muncul sebagai faktor krusial yang memengaruhi kesejahteraan karyawan. Laporan (Gallup, 2023) yang menyeluruh tentang "*State of the Global Workplace*" melaporkan bahwa hanya 21% karyawan di Asia Tenggara yang benar-benar terikat (*engaged*) dengan pekerjaan mereka, sementara 62% tidak terikat (*not engaged*) dan 17% aktif tidak terikat (*actively disengaged*). Bukti empiris menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat *engagement* tinggi cenderung menunjukkan produktivitas 21% lebih tinggi, tingkat absensi 37% lebih rendah, dan 59% lebih kecil kemungkinannya untuk mencari pekerjaan baru dalam jangka waktu 12 bulan. Statistik ini menekankan pentingnya memahami dinamika *engagement* karyawan dan hubungannya dengan kesejahteraan karyawan, terutama di industri dengan tingkat stres tinggi seperti perbankan.

Employee Engagement (EE) menjadi konsep yang sangat relevan untuk diperhatikan dalam konteks ini. *Employee Engagement* merujuk pada kondisi dimana karyawan memiliki keterlibatan penuh, antusiasme, dan komitmen terhadap pekerjaannya serta organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi cenderung menunjukkan dedikasi yang besar terhadap tugas-tugasnya, bekerja dengan penuh semangat, dan memberikan kontribusi optimal bagi organisasi (Bakker & Albrecht, 2018). Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa tingkat *engagement* karyawan berkorelasi positif dengan berbagai hasil positif organisasi, seperti peningkatan produktivitas, penurunan tingkat *turnover*, dan peningkatan kepuasan pelanggan (Schaufeli, 2013). *Employee Engagement* dideskripsikan sebagai kondisi psikologis positif terhadap pekerjaan, yang

tercermin melalui tingkat semangat (*vigor*), komitmen tinggi (*dedication*), dan absorpsi (*absorption*) (schaufeli et al., 2002).

Mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Kahn (1990) ada dua jenis reaksi karyawan terhadap keterikatan mereka dengan pekerjaan, yaitu karyawan yang *engagement* dan karyawan *disengagement*. *Employee Engagement* adalah kondisi dimana individu secara psikologis hadir sepenuhnya dalam peran kerjanya secara kognitif, emosional dan fisik. Karyawan dengan tingkat *engagement* tinggi memiliki energi dan koneksi mental yang kuat dengan aktivitas kerja mereka, serta kemampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dengan baik. sebaliknya, *employee disengagement* adalah kondisi di mana individu secara psikologis menarik diri dari peran kerjanya. Karyawan yang *disengaged* tidak sepenuhnya hadir dalam pekerjaannya, cenderung apatis, tidak menunjukkan antusiasme, dan sering kali hanya memenuhi kewajiban minimum. Dengan demikian, perbedaan utama antara *engagement* dan *disengagement* menurut Kahn (1990) terletak pada seberapa besar individu secara sukarela menghadirkan dirinya secara fisik, kognitif, dan emosional dalam pekerjaannya. Hal ini mencerminkan interaksi kompleks antara faktor individu dan lingkungan kerja yang memengaruhi kualitas keterlibatan seseorang di tempat kerja. Dalam konteks perbankan di Indonesia, khususnya Bank BRI yang memiliki jaringan layanan luas hingga ke pelosok daerah, *Employee Engagement* menjadi sangat penting untuk memastikan pelayanan prima kepada nasabah dan pencapaian target bisnis.

Work-life balance merupakan isu penting yang dihadapi oleh karyawan di sektor perbankan, dengan rata-rata waktu kerja mencapai 50-55 jam per minggu, yang secara signifikan melebihi standar jam kerja normal sebesar 40 jam. Kondisi

ini diperparah dengan tuntutan transformasi digital Bank BRI yang menyebabkan perubahan signifikan pada model bisnis dan operasional, menciptakan ketidakpastian dan tekanan adaptasi bagi karyawan. Perluasan jaringan Bank BRI hingga ke pelosok daerah juga menciptakan tantangan khusus dalam hal mobilitas, adaptasi budaya, dan keseimbangan kehidupan kerja bagi karyawan yang ditugaskan di berbagai wilayah dengan karakteristik berbeda.

Di sisi lain, peningkatan kasus *burnout* dan *turnover* di sektor perbankan menunjukkan bahwa belum semua perusahaan mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung *Employee Wellbeing* secara optimal. Bank Rakyat Indonesia (BRI), merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia, menghadapi tantangan dalam mengelola keseimbangan antara target bisnis yang tinggi dengan beban kerja karyawan yang kompleks. Kondisi ini dapat menurunkan *Employee Wellbeing*, terutama ketika *Employee Engagement* tidak dibarengi dengan *Work Life Balance*. Dengan adanya permasalahan tersebut, *Work Life Balance* (WLB) muncul sebagai faktor potensial yang dapat memediasi hubungan antara *Employee Engagement* dan *Employee Wellbeing*.

Work Life Balance mengacu pada kemampuan individu untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan aspek lain dalam kehidupannya, seperti keluarga, waktu luang, dan pengembangan pribadi (Greenhaus et al., 2003). Karyawan yang mampu mencapai keseimbangan kehidupan dan pekerjaan cenderung mengalami lebih sedikit stres, kepuasan hidup lebih besar, dan kinerja yang lebih baik di tempat kerja (Haar et al., 2014). Menurut Teori *Job Demands-Resources* (JD-R) yang kemukakan oleh Bakker & Demerouti (2007) menjelaskan bahwa karyawan yang memperoleh dukungan dari sumber daya pekerjaan seperti

Work Life Balance cenderung lebih efektif dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, sehingga dapat terhindar dari *stress* dan *burnout*. Ketika seorang karyawan merasa bahwa pekerjaannya mendukung kehidupan pribadinya, maka *engagement* yang tinggi akan berkontribusi secara positif terhadap kondisi psikologis dan kesejahteraan jangka panjang. Studi terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara *Work Life Balance* dan *Employee Wellbeing* (Greenhaus et al., 2003; Haar et al., 2014). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji peran mediasi *Work Life Balance* dalam hubungan antara *Employee Engagement* dan *Employee Wellbeing*, terutama dalam konteks industri perbankan di Indonesia masih sangat terbatas.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Wellbeing* dengan *Work Life Balance* sebagai mediasi pada karyawan bank BRI kantor wilayah Padang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti, baik dari sisi teoritis maupun praktis terhadap pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan Indonesia.

Pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara ketiga variabel dapat membantu Bank BRI dalam mengembangkan kebijakan dan program yang efektif untuk meningkatkan *engagement* dan kesejahteraan karyawan melalui pengelolaan *Work Life Balance* yang lebih baik. Pada akhirnya, hal ini diharapkan dapat memperkuat upaya Bank BRI dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan dan mempertahankan posisi kompetitifnya di industri perbankan nasional maupun regional.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis “pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Wellbeing* dengan *Work Life Balance* sebagai variabel mediasi : studi kasus pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia kantor wilayah Padang”. Dengan demikian, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Work Life Balance* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia?
2. Bagaimanakah pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Employee Wellbeing* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia?
3. Bagaimanakah pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Wellbeing* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia?
4. Bagaimanakah pengaruh *Work Life Balance* dalam memediasi hubungan antara *Employee Engagement* dan *Employee Wellbeing* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk mencapai beberapa tujuan utama sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Work Life Balance* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Work Life Balance* terhadap *Employee Wellbeing* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Employee Wellbeing* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh mediasi *Work Life Balance* antara *Employee Engagement* dan *Employee Wellbeing* pada karyawan Bank Rakyat Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen SDM dengan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara *Employee Engagement*, *Employee Wellbeing*, dan *Work Life Balance* di sektor perbankan Indonesia. Melalui pengujian model mediasi, penelitian ini memperluas teori *job demand-resources* dengan menunjukkan bagaimana *Work Life Balance* berperan sebagai penghubung antara *Employee Engagement* dan *Employee Wellbeing*. Hasil penelitian dapat menjadi landasan bagi pengembangan teori baru atau penyempurnaan teori yang sudah ada mengenai perkembangan hubungan antara ketiga variabel tersebut.

b. Manfaat Praktis

Bagi bank BRI, penelitian ini dapat memberikan panduan praktis untuk mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang lebih efektif. Penelitian ini dapat membantu pihak manajemen dalam merancang program *Employee Engagement* yang tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memperhatikan keseimbangan kehidupan karyawan (WLB) dan kesejahteraan (*wellbeing*) mereka secara menyeluruh.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Penelitian ini mencakup seluruh karyawan yang bekerja di PT Bank Rakyat Indonesia kantor wilayah Padang. Ruang lingkup yang diteliti adalah *Employee Engagement* (X) sebagai variabel independen, *Work Life Balance* (Z) sebagai variabel mediasi, *Employee Well-being* (Y) sebagai variabel dependen.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, struktur penelitian ini disusun ke dalam beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN : Terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR : Terdiri dari beragam teori yang relevan dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian, berbagai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN : Terdiri dari desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel dan pengukuran, definisi operasional serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN : Terdiri dari analisis data dan pembahasan yang memuat deskripsi awal dari analisis data serta pengujian instrumen.

BAB V PENUTUP : Terdiri dari Kesimpulan, implikasi, keterbatasan, serta saran dari penulis untuk penelitian selanjutnya.

