

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia ialah aset paling penting dalam suatu organisasi, merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman. Maka dari itu sumber daya manusia harus diperhatikan, dijaga dan dikembangkan Menurut, Hasibuan (2014). Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam artian sebenarnya adalah pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dibutuhkan untuk dapat menciptakan iklim *good governance* pada birokrasi publik, khususnya fungsi pengembangan sumber daya manusia hendaknya dirancang dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan riil dari *good governance*. Supaya mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki satu tujuan untuk memajukan organisasi dengan menunjukkan kinerja yang tinggi dan memiliki karakter perilaku kewargaan organisasional Gomes (2010). OCB dianggap penting Karena merupakan perilaku kesukarelaan karyawan diluar pekerjaan formal, tapi bisa memberikan dampak positif untuk meningkatkan kemajuan organisasi, maka dari itu ada deskripsi formal tentang perilaku yang harus dikerjakan (*intra-role*), dan yang tidak terdeskripsi secara formal yang dilakukan oleh karyawan (*extra-role*). Hal ini biasa dikenal dengan sebutan *Organizational Citizenship Behavior* Pradhita (2024).

Sumber daya manusia memegang peranan penting bagi perusahaan agar tercapainya tujuan dari perusahaan. Keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja dari karyawan yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Jika perusahaan memiliki karyawan yang berkinerja baik maka perusahaan tersebut dapat mencapai tujuannya dan sebaliknya ketika perusahaan memiliki

karyawan yang kinerjanya kurang baik. Oleh karena itu, karyawan menjadi salah satu aset berharga bagi perusahaan (Husnaniah, 2019)

Menurut Diah (2016), Seiring perkembangan zaman , perusahaan-perusahaan mulai membutuhkan karyawan yang dapat bekerja secara fleksibel. Selain fleksibel, kemampuan karyawan juga dituntut agar dapat bekerja secara tim atau teamwork dengan tujuan untuk meningkatkan hasil kerja dibandingkan bekerja secara personal. Semua kemampuan harus dimiliki individu ketika bekerja didalam tim termasuk extra role. Extra role merujuk pada kegiatan yang diluar dari pekerjaan formal namun tetap dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Individu yang memiliki sifat akan cenderung membantu karyawan yang lain agar tujuan organisasi dapat tercapai .

Perilaku *Extra role* ini juga sering disebut dengan *organizational citizenship behaviour* (OCB). Menurut Organ dalam Husnaniah (2019), *organizational citizenship behaviour* ialah perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Karyawan yang memiliki OCB dapat membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Untuk mencapai tujuannya, organisasi membutuhkan kinerja yang baik, dengan adanya karyawan yang memiliki OCB dapat mempengaruhi kinerja tim atau kelompok dan kemudian dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan sehingga tujuan tersebut dapat tercapai dengan baik.

*Organizational citizenship behavior* (OCB) dipandang sebagai aspek penting Karena merupakan perilaku kesukarelaan karyawan diluar pekerjaan formal, namun bisa memberikan dampak positif untuk meningkatkan kemajuan organisasi, hal tersebut dikarenakan karyawan yang memiliki perilaku OCB yang baik akan menampilkan kinerja secara efektif yang selanjutnya bisa mempengaruhi produktivitas organisasi yang lebih baik. Perilaku OCB pada karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan yang membantu pencapaian tujuan organisasi. Hal dapat dicapai jika karyawan memiliki perilaku, seperti melakukan kesalahan lebih sedikit, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan merasa senang saat bekerja Hans(2018).

Perilaku OCB yang dimiliki oleh seorang karyawan menjadi suatu hal yang penting bagi perusahaan, karena karyawan dapat bekerja melebihi job description menandakan bahwa karyawan tersebut memiliki kinerja yang unggul, selain itu, Perilaku OCB juga dapat meningkatkan kinerja karyawan yang lain sehingga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Untuk dapat mencapai hal tersebut, perusahaan membutuhkan kinerja individu yang baik yang kemudian dapat mempengaruhi kinerja tim.

*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku karyawan yang tidak nampak baik terhadap rekan kerja maupun terhadap perusahaan, dimana perilaku tersebut melebihi dari perilaku standar yang ditetapkan perusahaan dan memberikan manfaat bagi perusahaan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sebagai perilaku individu yang bebas, tidak berkaitan secara langsung atau eksplisit dengan sistem reward dan bisa meningkatkan fungsi efektif organisasi Afifah (2024).

Salah satu faktor yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan komitmen organisasi. Komitmen organisasi ialah Komitmen organisasi sebagai “keyakinan bahwa seorang individu dapat mewujudkan potensi penuhnya dalam konteks tujuan dan nilai-nilai organisasi yang dinyatakan, tanpa bergantung pada organisasi untuk menyediakan bagaimana ia melakukannya Savita (2024). Komitmen organisasi adalah keadaan psikologis individu yang berhubungan dengan keyakinan, kepercayaan dan penerimaan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi. Komitmen organisasi menggambarkan dedikasi dan identifikasi jangka panjang individu terhadap organisasi tertentu (Ziying,2024).

Ketika komitmen pegawai terhadap perusahaan sudah terbentuk maka pegawai akan memberikan kinerja yang optimal sehingga tujuan dari perusahaan akan tercapai. Oleh sebab itu komitmen dalam organisasi harus dimiliki oleh karyawan – karyawan perusahaan. Untuk menunjukkan komitmen organisasi perlu dilihat aspek – aspek yang mendukungnya salah satunya adalah Budaya organisasi. Budaya organisasi adalah suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi itu, suatu sistem dengan makna

bersama. Budaya organisasi adalah keikutsertaan individu kedalam suatu masyarakat dan pengumpulan program pemikiran yang membedakan anggota dari satu kelompok manusia dengan kelompok lainnya seperti nilai, norma, dan kebiasaan seorang individu yang berhubungan dengan anggota beberapa unit atau kelompok sosial (Robbins, 2005). Budaya yang kuat adalah budaya yang memegang nilai inti organisasi secara intensif dan dianut bersama secara meluas. Lebih lanjut, Kotter dan Heskett (Tjahjono, 2004) menjelaskan bahwa Budaya organisasional diyakini sebagai salah satu faktor penentu (key variable factors) kesuksesan kinerja organisasional.

Dalam meningkatkan OCB didalam diri Karyawan maka diperlukan peningkatan dibeberapa faktor salah satunya budaya organisasi. Organ et al (2016) mengemukakan bahwa budaya merupakan salah satu komponen dalam perilaku (OCB). budaya merupakan "serangkaian perilaku, perasaan, dan kerangka kerja psikologis yang tertanam dan dibagikan" (Organ & Konovski, 1989). Robbin & Judge (2013) menjelaskan bahwa budaya organisasi berupa "pola berbagai arti yang dilakukan peserta" yang membedakannya dari para pesaing. Budaya pada PT Kurnia Abadi Padang yaitu fokus pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan, kejujuran dan keadilan dalam pemberian layanan, objektivitas, ketulusan, dan kerja sama tim, serta ketepatan dan efisiensi pelaksanaan layanan yang Memuaskan Namun, sikap OCB perawat yang buruk berasal dari beberapa masalah terkait budaya organisasi. Beberapa karyawan kurang hangat dan ramah dibandingkan yang lain, dan ini mungkin berdampak negatif pada konsumen mereka.

Tak hanya budaya Organisasi faktor dari OCB ialah komitmen organisasi. Komitmen yang ada dalam diri karyawan tidak dapat dipisahkan dari perilaku OCB. Keterlibatan antar karyawan akan mendorong pengembangan perilaku OCB. Menurut Gautam Van Dick (2004), komitmen organisasi merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku kewargaan organisasi atau OCB. Komitmen organisasi adalah keyakinan yang tinggi mengenai penerimaan kepada nilai-nilai organisasi, kemauan untuk berusaha semaksimal mungkin, dan komitmen untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi yang

bersangkutan. Hal ini menyiratkan bahwa anggota mempunyai keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi atau merasakan hubungan psikologis dengannya (Arishanti, 2009). Menurut Zurnali (2010), komitmen emosi yang kuat dan intim yang dimiliki seseorang terhadap tujuan dan prinsip suatu organisasi mengingat peran yang mereka mainkan dalam mencapai tujuan dan prinsip tersebut. Penelitian Susanto & Dewi (2012) menyatakan bahwa komitmen pekerja dan kepuasan kerja tercermin dari tingkat ketidakhadiran. Tingkat ketidakhadiran berkorelasi dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja, begitu pula sebaliknya; semakin rendah tingkat ketidakhadiran maka semakin tinggi tingkat komitmen organisasi dan kebahagiaan kerja.

*Organizational Citizenship Behavior* ialah merupakan kunci kesuksesan sebuah perusahaan, contohnya saat timbal balik yang dialami karyawan tidak cocok dengan apa yang diharapkan, hingga hendak berakibat pada berkurangnya hasrat karyawan buat melaksanakan sikap OCB. Amien (2024). berpendapat bahwa berbagai elemen budaya organisasi menyatu menjadi norma bersama. Memang, norma, tergantung pada sejauh mana mereka dibagikan (yaitu, konsistensi antara orang-orang) dan intensitasnya (yaitu, sejauh mana mereka didukung), mencerminkan nilai-nilai kelembagaan (misalnya, pada keberlanjutan), mendorong praktik organisasi, dan memberikan wawasan tentang aspirasi masa depan dan kemungkinan aktivitas seputar perubahan iklim Anandita (2025). Budaya dapat didefinisikan sebagai sistem nilai, keyakinan, norma, dan perilaku bersama di antara anggota organisasi Bayarmaa (2024). Budaya organisasi merupakan kebiasaan yang dilakukan berulang-ulang oleh karyawan dalam suatu organisasi, pelanggaran terhadap kebiasaan ini memang tidak ada sanksi tegas, tetapi dari perilaku organisasi secara moral telah menyepakati bahwa kebiasaan tersebut merupakan kebiasaan yang harus ditaati dalam rangka pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Faktor lain yang mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yaitu lingkungan kerja. Berbagai upaya telah dilakukan dalam rangka meningkatkan keunggulan dan potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia (SDM) suatu perusahaan. Salah satu konsep yang diyakini oleh banyak ahli

sebagai komponen penting yang menentukan keunggulan manajemen ialah lingkungan kerja dalam perusahaan. Lingkungan kerja merupakan acuan sebagian perusahaan untuk dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sehingga dapat menciptakan karyawan yang profesional Ayu (2022). Faktor lingkungan kerja juga perlu diperhatikan oleh organisasi karena ada kemungkinan memengaruhi karyawan baik tingkat bawah maupun tingkat menengah dan tingkat atas dalam keputusannya untuk berhenti atau terus bekerja pada organisasi tersebut. Organisasi perlu memperhatikan hal-hal seperti penataan faktor-faktor lingkungan kerja yang membuat karyawan merasa nyaman dan aman di tempat kerjanya.

Penelitian yang dilakukan oleh Amien (2022) dan Ayu (2022) Budaya organisasi, lingkungan Kerja juga OCB berpengaruh dan signifikan terhadap komitmen organisasi.

Penelitian ini dilakukan di salah satu PT yang ada dikota Padang, yaitu PT. Kurnia Abadi Padang yang berlokasi Komplek Polamas Blok C/17 Andalas padang, Padang 25127 Sumatra Barat, Indonesia yang memiliki bidang usaha yaitu Tiang listrik Besi, Panel listrik, Pin post, Line Post, Arrester yang telah memilki izin usaha sejak 2013 dengan nomor surat izin 0352-01-0158/03.07/OK/SIUP/IV/2013-PROB.

Secara umum ada beberapa hal yang menjadi acuan dasar penelitian dilakukan di PT. kurnia Abadi Padang, karena perusahaan melakukan pembenahan dalam penampilan fisik dan manajemennya. Dalam proses pembenahan ini perlu untuk terus melakukan perubahan pembenahan kearah yang baik lagi dalam hal manajemen guna memberikan kepuasan terhadap pelanggan, lalu untuk alasan berikutnya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi harus didukung dengan memiliki karyawan dengan tingkat disiplin yang tinggi, dibutuhkan karyawan-karyawan yang memilki kualitas komitmen kerja yang tinggi sehingga lebih profesional sehingga dan mendukung keselamatan antar karyawan. Pelayanan kepada konsumen dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan konsumen berjalan dengan sesuai, dari pelayanan yang baik tersebut maka akan menimbulkan budaya pelayanan yang baik kepada

semua konsumen. akan tercapainya kepuasan konsumen pada tingkat yang setinggi-tingginya.

Berikut disajikan tabel kehadiran karyawan PT Kurnia Abadi Padang dari bulan Januari – Juni.

**Tabel 1.1**  
**Laporan Kehadiran Karyawan**  
**( Januari-Juni) 2025**

No.	Bulan	Jumlah Karyawan	Tidak Hadir
1.	Januari	80	5
2.	Februari	80	7
3.	Maret	80	6
4.	April	80	4
5.	Mei	80	6
6.	Juni	80	5

*Sumber: Data Personalia, 2025*

Berdasarkan dari data diatas, terlihat masih lemah nya OCB di PT. Kurnia Abadi Padang, hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan, kepatuhan terhadap aturan dan bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan, karyawan yang memiliki perilaku OCB melakukan pekerjaannya melebihi standar minimum, contoh lainnya datang lebih awal sehingga siap bekerja tepat pada saat jam kerja dimulai, lebih memaksimalkan kehadiran pada jadwal masuk sehingga tepat waktu setiap harinya dalam menyelesaikan tugas sebelum batas waktu dari pekerjaan.

Bedasarkan penjelasan sebelumnya, kondisi ini dikhawatirkan memberikan dampak dan pola kerja karyawan yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat pelayanan pada PT. Kurnia Abadi Padang. Perilaku OCB yang rendah menyebabkan kinerja karyawan yang tidak optimal, karyawan yang menjadi individualis, hubungan antara rekan kerja yang renggang, karyawan yang tidak disiplin yang ditunjukkan karyawan yang terlambat masuk kerja. Timbul perasaan yang lebih sensitif karna didorong tekanan kerja dan beban kerja yang berat.

Berikut saya lampirkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 4 orang karyawan PT.Kurnia Abadi Padang.

**Tabel 1.2**  
**Data Primer**

No.	Pertanyaan	Kesimpulan
1.	Bagaimana lingkungan kerja , Bapak/ibu bebas dari kebisingan dan apakah tidak mengganggu konsentrasi dalam menjalankan tugas sebagai karyawan PT.Kurnia Abadi Padang?	Lingkungan kerja di PT. Kurnia Abadi Padang cukup kondusif akan tetapi lebih baik ada pembatas ruangan yang lebih baik untuk mengurangi risiko kebisingan didalam ruangan pekerjaan
2.	Bagaimana hubungan bapak/ibu dengan rekan sejawat dalam lingkungan kerja berkontribusi pada sosial ditempat kerja?	Karyawan pada PT. Kurnia Abadi Padang merasa hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan sangat kontribusi terhadap sosial, terutama dalam hal meringankan permasalahan yang ada dan membantu karyawan lain dengan sukarela.
3.	Bagaimana budaya organisasi dilingkungan tempat Bapak/ibu bekerja apakah ada dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu?	Semua pekerjaan harus dilakukan dengan tepat waktu tetapi harus memperhatikan SOP yang telah tentukan.
4.	Bagaimana hubungan antara komitmen organisasi bapak/ibuk dengan perilaku sukarela (ocb)	Di PT. Kurnia Abadi padang meiliki hubungan yang positif, karyawan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi ketika karyawan mereka terikat

		secara emosional dan merasa bagian dari organisasi mereka lebih terdorong untuk melakukan hal-hal diluar tugas pokok mereka demi kemajuan perusahaan.
5.	Bagaimana perilaku OCB ditempat kerja bapak/ibu apakah tetap menjaga sikap positif meskipun menghadapi situasi kerja yang tidak menyenangkan?	Perilaku OCB tetap diupayakan ditempat kerja, bahkan ketika menghadapi situasi yang tidak menyenangkan, meskipun ada tekanan dan tantangan baru, para karyawan berusaha menjaga sikap positif, membantu rekan kerja, dan menunjukkan loyalitas terhadap perusahaan.

Sumber: data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan hasil wawancara terhadap empat karyawan dia antara nya 1 karyawan bagian SDM 1 karyawan bagian Keuangan 2 Orang Karyawan bagian pabrik dikantor PT. Kurnia Abadi Padang ditemukan presepsi terhadap aspek-aspek utama yang akan diteliti, yaitu Lingkungan kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi, yang menunjukkan variasi yang signifikan. Salah satu karyawan menyatakan bahwa “ *Lingkungan kerja di PT.Kurnia Abadi Padang Cukup kondusif akan tetapi lebih baik ada pembatas ruangan yang lebih baik untuk mengurangi kebisingan didalam ruangan pekerjaan*”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa peran lingkungan kerja sangat berpengaruh karena lingkungan kerja yang nyaman dan jauh dari kebisingan membuat para karyawan bekerja lebih nyaman dan tidak terganggunya konsentrasi saat melakukan pekerjaan. Dan ada pernyataan dari karyawan PT.Kurnia Abadi Padang “ *semua pekerjaan harus dilakukan dengan tepat waktu tetapi harus memperhatikan SOP yang telah ditentukan*” . dalam hal ini dapat kita lihat bahwa peran budaya organisasi sangat pengaruh 3 dari 4 karyawan yang di wawancarai menjawab setuju ini mengindikasikan bahwa sebagian besar karyawan merasa adanya tekanan atau ekspektasi untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, namun ada satu karyawan yang merasa tidak mengalami tuntutan tersebut, bisa jadi karena peran atau tuntutan atau beban kerja yang berbeda. Temuan ini ini secara deskriptif menunjukkan bahwa faktor-faktor

Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi berpotensi mempengaruhi memengaruhi peran (OCB) dalam konteks Organisasi diperusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menguji secara mendalam hubungan antara ketiga variabel independen tersebut terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dilingkungan kerja PT. Kurnia Abadi Padang. Hasil ini diperkuat juga Adapun hasil dari penelitian dilakukan oleh Mangindaan (2020) dan Hayati (2020) yaitu menunjukkan hasil bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dengan terciptanya budaya organisasi yang kondusif maka mampu meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan dan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Kurnia Abadi Padang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bersarkan dari penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Dalam rangka menjawab masalah yang dirumuskan, maka dikembangkan pertanyaan- pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT.Kurnia Abadi Padang?
2. Bagaimanakah Pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT.Kurnia Abadi Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Pada PT. Kurnia Abadi Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap *Organizational citizenship Behavior*(OCB) pada PT. Kurnia Abadi Padang?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Budaya Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Kurnia Abadi Padang?
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada PT. Kurnia Abadi Padang

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat di harapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak yaitu:

#### 1. Manfaat Akademis

Semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh lingkungan kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dapat menjadi pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengelolaan sumber daya manusia, menjadi referensi dan mendukung pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya pada penelitian yang berkaitan dengan pengaruh lingkungan kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang masih jarang ditemukan di Indonesia.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna menjadi bahan masukan, saran dan informasi bagi perusahaan dan pihak-pihak yang terkait dalam membuat suatu kebijakan yang berhubungan dengan Lingkungan Kerja, Budaya

Organisasi dan Komitmen Organisasi dan *Organizational Citizenship (OCB)*.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penulisan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkenaan dengan *Organizational Citizenship Behavior*. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang di harapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi dan sebagai variabel terikat yaitu *Organizational Citizenship Behavior*.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini terdiri dari Bab I Pendahuluan, yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Ruang Lingkup dan sistematika penulisan. Bab II merupakan tinjauan literatur yang meliputi landasan teori penelitian, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis penelitian, dan kerangka pemikiran. Bab III merupakan metodologi penelitian. Bab III akan dijelaskan populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, dan metode analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil dari penelitian dan pembahasannya. Selain itu, pada bab ini akan menjelaskan analisis dari hasil dan melihat perbandingan hasil teliti dengan kriteria yang digunakan untuk membuktikan dugaan-dugaan dari hipotesis penelitian. Dan Bab V merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, implikasi penelitian, keterbatasan, dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.