

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya mendasar dari kegiatan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Program layanan publik dilaksanakan oleh instansi pusat, instansi daerah, serta Badan Usaha Milik Negara. Pemerintah memiliki andil besar dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat sangat mengharapkan efisiensi dan kualitas dari pelayanan tersebut dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi agenda rutin yang dilaksanakan pemerintah yaitu penyediaan aspek-aspek yang berfungsi untuk menunjang kesehatan masyarakat.

Pada bidang Kesehatan, pelayanan publik merupakan aspek penting yang harus dipersiapkan dengan matang karena hal ini akan mempengaruhi secara langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Tidak bisa dipungkiri bahwa kesehatan adalah kebutuhan utama selain ekonomi dan pendidikan. Adapun proses pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan berkaitan dengan ketersediaan sarana kesehatan yang terdiri dari pelayanan kesehatan dasar (Puskesmas, Balai Pengobatan), pelayanan rujukan (rumah sakit), ketersediaan tenaga kesehatan, peralatan dan obat-obatan (Masitahsari, 2015).

Puskesmas memiliki peranan besar dalam upaya mewujudkan pembangunan kesehatan masyarakat. Di Indonesia, puskesmas diibaratkan sebagai ujung tombak dari pelaksanaan dari pelayanan kesehatan masyarakat pada tingkatan pertama. Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan pemerintahan yang bertujuan

untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memprioritaskan pada usaha promosi dan pencegahan diwilayah lingkungan kerjanya (Permenkes, 2014)

Berdasarkan Rencana Pengembangan Tenaga Kesehatan Tahun 2011 – 2025, tenaga kesehatan merupakan kunci utama dalam keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan. Hal ini memungkinkan karena tenaga kesehatan telah menyumbangkan kontribusinya terhadap pelayanan kesehatan masyarakat sebanyak 80% untuk kesuksesan pada pembangunan kesehatan di Indonesia (Depkes, 2011). Salah satu fasilitas kesehatan milik pemerintah yang memiliki peran dan fungsi strategis guna mempercepat laju peningkatan derajat kesehatan masyarakat dikenal dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Masitahsari, 2015). Maka dari itu, peranan tenaga kesehatan yang bekerja di puskesmas berpengaruh terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara langsung.

Upaya pemerintah untuk meraih keberhasilan dibidang kesehatan tidak terlepas dari sumber daya manusianya. Sumber daya manusia (SDM) merupakan tenaga penggerak yang menjadi penentu bagi terlaksananya proses kerja dalam sebuah perusahaan atau organisasi. SDM dinilai berbeda dengan sumber daya yang lain karena mereka memiliki kesadaran, kemauan, kemampuan, ilmu, ambisi, kekuatan, dan tindakan (Sutrisno, 2019). SDM memiliki peran penting bagi organisasi karena dalam menjalankan suatu aktivitas produksi memerlukan tenaga SDM untuk mengatur penggunaan peralatan, modal serta metode kerja. Semua potensi yang dimiliki SDM memberikan pengaruh yang signifikan bagi

keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Apabila organisasi tidak digerakkan oleh SDM yang piawai, akan sulit bagi organisasi untuk sukses meskipun pelaksanaannya telah diiringi dengan modal serta kemajuan informasi dan teknologi.

Keberhasilan puskesmas dalam meraih tujuannya dipengaruhi oleh semangat kerja dari pegawai itu sendiri. Puskesmas membutuhkan tenaga kesehatan yang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan dan juga didukung dengan kekompakan serta keserasian dalam sebuah tim kerja untuk memperoleh kinerja terbaik (Depkes, 2000). Pegawai yang memiliki perasaan semangat dalam bekerja dinilai lebih berhasil dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini dikarenakan mereka secara terus menerus meningkatkan kemampuannya dan melakukan upaya terbaik dalam melaksanakan tugas guna mencapai keefektifan organisasi (Alwi, Sylvana & Risnashari, 2016).

Semangat kerja merupakan gambaran dari kondisi perasaan pegawai secara menyeluruh terhadap lingkungan kerjanya (Handayani, 2016). Jika pegawai merasa antusias, senang, optimis dalam melaksanakan pekerjaannya, maka hal itu menunjukkan bahwa mereka memiliki semangat kerja. Semangat kerja yang rendah terlihat dari perilaku negatif pegawai seperti membangkang pada atasan, bertengkar dengan rekan kerja, tampak murung serta merasa kurang cocok dengan lingkungan kerja.

Anoraga dan Suyati (1995) mengatakan bahwa untuk mengukur semangat kerja pada pegawai dapat dilihat melalui tiga aspek yaitu, kerjasama, kedisiplinan kerja dan kegairahan kerja. Kerjasama berarti melakukan pekerjaan dengan orang-

orang yang memiliki satu tujuan yang sama. Adanya kerjasama yang baik antar karyawan akan mempermudah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dibandingkan bekerja sendiri. Berkat adanya rasa kerja sama, pegawai dapat menjalin hubungan yang kuat dan selaras dengan rekan kerjanya, sehingga memicu timbulnya semangat kerja. Seorang pegawai yang memiliki rasa semangat dalam bekerja akan terlihat bergairah ketika menerima dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang dilimpahkan kepadanya. Seseorang yang memiliki semangat kerja terlihat dari kehadiran pegawai di tempat kerja, ketaatan pada aturan, mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dan bertanggung jawab (Atmaja, 2014).

Hasil penelitian Tiwari (2014) menunjukkan semangat kerja dalam suatu organisasi memiliki dampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan dan keberhasilan utama perusahaan. Pegawai dengan semangat kerja yang tinggi, berpotensi dapat meningkatkan keefektifan bagi organisasi atau perusahaan tempatnya bekerja sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditentukan dapat direalisasikan dengan baik. Semangat kerja yang tinggi berarti pegawai puas dengan pekerjaannya, berupaya, kreatif, berinisiatif, berkomitmen pada organisasi dan berfokus pada pencapaian tujuan organisasi daripada tujuan pribadi.

Semangat kerja juga dapat mempengaruhi perilaku pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Semangat kerja yang tinggi berpengaruh pada kesediaan pegawai untuk mewujudkan cara atau metode kerja yang bermanfaat dalam meningkatkan produktivitas kerja, adanya bersedia datang dan pulang ke tempat kerja tepat pada waktunya, kerelaan untuk bekerjasama, berdisiplin dan

ikutserta menyumbangkan ide untuk kemajuan organisasi (Fitri, 2016). Carlaw, Deming dan Friedman (2003) menjelaskan bahwa semangat kerja yang tinggi diantaranya dicirikan oleh adanya inisiatif, bertanggung jawab, memiliki kemauan bekerja sama, berintegrasi secara informal dengan atasan.

Di sisi lain, semangat kerja yang rendah menunjukkan adanya permasalahan dalam hubungan pegawai di organisasinya. Semangat kerja yang rendah menyebabkan performansi kerja pegawai menjadi rendah, menciptakan masalah di tempat kerja, cenderung menarik diri dari lingkungan kerja, sering datang terlambat dan pulang kerja lebih awal daripada waktu yang ditentukan, serta tidak mau bersosialisasi atau berinteraksi dengan pegawai lainnya (Carlaw, Deming dan Friedman, 2003). Apabila kondisi negatif tersebut tidak dicegah, maka dapat memberikan kerugian bagi operasional perusahaan seperti peningkatan absensi pegawai, adanya pegawai yang pindah, dan penurunan angka produktifitas (Zandy, 2012).

Semangat kerja dapat memengaruhi keuntungan dari sebuah perusahaan atau organisasi melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Buruknya layanan yang diberikan dari seorang pegawai membuat pelanggannya kurang senang. Pegawai merupakan garda depan yang menjadi pelaku pemasaran usaha, sehingga pegawai yang tidak bahagia menyebabkan pelanggan yang menerima layanan menjadi kurang puas (Osho, 2006). Semangat adalah kunci untuk mengembangkan dan mengumpulkan potensi manusia serta menyalurkan energi tersebut menuju produktivitas. Semangat adalah faktor kunci motivasi karyawan dan didefinisikan sebagai keadaan jiwa seseorang atau kelompok sebagaimana

ditunjukkan oleh kepercayaan diri, keceriaan, disiplin, dan kemauan untuk melakukan tugas yang ditugaskan. Kinerja tugas-tugas ini secara langsung berkaitan dengan produktivitas yang pada gilirannya terkait langsung dengan keuntungan (Osho, Ashe & Wickramatunge, 2006)

Sejak diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), puskesmas ditunjuk sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang melayani pasien BPJS kesehatan. Hal ini menyebabkan beban kerja pegawai puskesmas semakin berat sehingga mereka kekurangan waktu dan tenaga untuk melaksanakan UKM (Bappenas, 2018). Permasalahan ini juga dialami oleh para pegawai di Puskesmas Nanggalo. Puskesmas Nanggalo merupakan salah satu puskesmas di Kota Padang. Puskesmas Nanggalo sendiri memiliki luas wilayah 6,65 km² dan bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat sebanyak 38.799 jiwa. Banyaknya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan serta program kerja yang harus dilaksanakan membuat pegawai kurang antusias dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan kepala puskesmas Nanggalo Padang, ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan masih rendahnya semangat kerja pegawai. Salah satu indikasi dari rendahnya semangat kerja dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai dalam bekerja. Responden mengatakan bahwa masih ada pegawainya yang datang terlambat dari jadwal absennya yaitu pada pukul 07.30 WIB. Kemudian juga terlihat adanya beberapa pegawai yang pulang lebih awal sebelum jam kerja berakhir. Berikut data absensi pegawai puskesmas Nanggalo Kota padang:

Tabel 0.1 Data absensi pegawai Puskesmas Nanggalo periode Maret - Juni 2019

Bulan	Keterangan				Jumlah Hari Kerja
	Terlambat	Izin	Sakit	Cuti	
Maret	-	14	13	-	26
April	-	15	5	-	23
Mei	-	8	12	4	25
Juni	9	13	5	3	23
Jumlah	9	50	35	7	

Sumber : Absensi Puskesmas Nanggalo yang telah diolah 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat jumlah pegawai puskesmas yang tidak datang bekerja selama empat bulan terakhir yaitu pada bulan Maret - Juni berjumlah 35 orang dengan keterangan sakit, keterangan izin berjumlah 50 orang, keterangan cuti berjumlah 7 orang, dan sebanyak 9 orang pegawai dengan keterlambatan sebanyak 18 kali. Dari hasil wawancara dengan pegawai puskesmas, mereka mengambil izin atau cuti ketika ingin libur dengan alasan untuk urusan pekerjaan maupun urusan pribadi.

Pada umumnya suatu perusahaan atau organisasi menginginkan pegawai yang disiplin dalam bekerja. Apabila kedisiplinan pegawai meningkat maka semangat kerja pegawai akan meningkat pula (Indarti dan Hendriani, 2011). Pengaruh disiplin ini terlihat dari pegawai yang melaksanakan pekerjaan, dengan adanya suatu sikap atau perilaku taat dan tertib dalam bekerja, konsekuen dalam melaksanakan tugas, memahami peraturan dan norma yang berlaku, serta menjalankan tugas dengan baik. Adanya kedisiplinan dapat menciptakan nilai-nilai dalam mencapai tujuan organisasi melalui hasil dari perilaku yang positif dan kesediaan untuk bertanggung jawab serta konsisten dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Semangat kerja dapat dilihat dari adanya kerja sama baik dengan atasan maupun sesama rekan kerja. Hal ini terlihat dari partisipasi pegawai untuk mengikuti kegiatan seperti pertemuan Lokakarya Mini (Lokmin), kegiatan penyuluhan dan sosialisasi. Berikut ini beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh puskesmas Nanggalo Padang:

Tabel 0.2 Jumlah Pegawai Puskesmas Nanggalo yang Tidak Mengikuti Kegiatan Puskesmas Bulan Januari s/d Maret 2020

No.	Nama Kegiatan	Jumlah Pegawai
1.	Pokja III	4
2.	Pertemuan Kader	7
3.	Sosialisasi Penggunaan Alat	27
4.	Pertemuan Lokmin I	25
5.	Pertemuan Lokmin II	13
6.	Pertemuan Lokmin III	17
7.	Lokmin Bulanan (Bulan Februari)	23

Sumber : Absensi Puskesmas Nanggalo yang telah diolah 2020

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa kegiatan tersebut membutuhkan partisipasi dari anggota kelompok, dimana pada kegiatan tersebut mereka akan mendiskusikan rencana kegiatan, prosedur kerja serta pembagian tugas bersama pimpinan. Pegawai yang tidak hadir, mereka dinilai kurang memberikan kontribusi oleh rekan kerjanya. Dampak buruknya yaitu sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian program kerja serta ada pegawai yang mendapatkan pelimpahan tugas. Kurangnya kerja sama juga dirasakan oleh pegawai pada lintas sektor, dimana kegiatan masing-masing program di luar gedung yang melibatkan masyarakat seperti penyuluhan dan sosialisasi dinilai kurang efisien karena masih dilaksanakan sendiri-sendiri.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terbuka kepada 13 orang pegawai puskesmas Nanggalo, disimpulkan bahwa 6 dari 13 pegawai merasa hubungannya selama bekerja dengan beberapa rekan kerja kurang terjalin dengan baik. Menurut hasil wawancara, beberapa responden menyebutkan bahwa sering terjadi perdebatan dalam melaksanakan pekerjaan dalam kelompok. Beberapa responden mengeluhkan terdapat ketidakadilan pada pembagian kerja dalam kelompok, yang mana pembagian kerja tersebut dapat memberatkan beberapa anggota saja. Kemudian adanya budaya senioritas juga dirasakan antara pegawai yang baru dengan pegawai lama, menyebabkan komunikasi yang kurang efektif dan interaksi yang dangkal. responden juga kurang menjalin interaksi dengan sesama rekan kerja diluar jam kerja, karena jarang mengadakan aktivitas bersama seperti rekreasi dan silaturahmi.

Responden merasakan kurangnya kekompakan dan kesatuan yang terjalin di dalam kelompok ketika melaksanakan tugas terutama pada kegiatan pelaksanaan program. Kurangnya kekompakan dirasakan ketika melaksanakan program kerja yang langsung turun ke masyarakat diantaranya pada kegiatan promosi kesehatan, penyehatan lingkungan, peningkatan gizi masyarakat, dan program inovasi sekolah. Kegiatan ini sangat penting guna memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada masyarakat melalui kunjungan kepada lingkungan masyarakat langsung serta mengumpulkan data dan informasi kesehatan masyarakat. Kemudian puskesmas melakukan analisis terhadap profil kesehatan masyarakat dan merencanakan upaya intervensi guna menyelesaikan permasalahan kesehatan yang terdapat di lingkungan kerja puskesmas.

Melihat pentingnya tujuan dari kegiatan tersebut, sehingga sangat membutuhkan partisipasi dan kekompakan dari semua anggota kelompok. Namun pada pelaksanaannya, hanya beberapa anggota yang diutus untuk turun ke lapangan guna menjalankan program kerja tersebut dan mengakibatkan realisasi dari program kerja yang kurang maksimal. Responden mengatakan bahwa terlalu banyak program kerja yang harus dilaksanakan, banyaknya jenis laporan kerja, serta padatnya kegiatan di dalam dan luar gedung, sehingga mereka merasa kelelahan dan kurang optimal dalam melaksanakan program kerja yang telah direncanakan. Pegawai juga mengatakan bahwa program kerja yang mereka laksanakan hampir sama setiap tahun sehingga cenderung dilanda rasa malas dan bosan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kurang kondusif seperti cuaca panas dan pengap juga membuat responden merasa tidak nyaman dan kesulitan untuk berkonsentrasi dalam bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Tiwari (2014) mendukung hasil kuesioner tersebut bahwa faktor terpenting yang berkontribusi terhadap semangat kerja pegawai adalah hubungan dengan sesama pekerja, semangat kelompok dalam lingkungan kerja, kondisi di tempat kerja, cuti dan liburan yang disediakan, atasan dan pegawai diizinkan untuk berbicara dengan bebas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikaitkan dengan hasil survey bahwa hubungan dengan sesama rekan kerja, semangat pegawai dalam kelompok, serta kondisi di tempat kerja menjadi faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja pegawai di puskesmas Nangalo. Pattanayak (2002) memaparkan adanya rasa kebersamaan, sasaran kerja yang jelas, peluang akan keberhasilan tugas, kemauan pegawai untuk

menjalinkan kerja sama, serta pemimpin yang dapat diandalkan merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi semangat kerja.

Individu yang memilih untuk bergabung dalam sebuah kelompok umumnya memiliki perasaan kebersamaan dengan orang-orang dari kelompok tersebut (Sarwono, 2012). Rasa kebersamaan dapat mempersatukan anggota kelompok dan menciptakan kekompakan demi tercapainya tujuan bersama. Kebersamaan dan kerjasama antar anggota di dalam kelompok yang saling bergantung dan memiliki rasa kesatuan untuk mendukung keberhasilan satu sama lain menimbulkan kohesivitas kelompok (Martika, 2013). Kohesivitas kelompok adalah rasa persatuan yang terjalin di antara anggota kelompok (Greenberg, 2005). Menurut McShane & Glinow (2003) yang menjadi faktor penting dalam meraih keberhasilan kelompok yaitu adanya daya tarik individu terhadap kelompok dan dorongan untuk tetap bersama yang disebut sebagai kohesivitas kelompok.

Kohesivitas kelompok membuat individu merasakan kebersamaan dan menambah semangat dalam bekerja (Gibson, 2003). Kebersamaan dapat melekatkan hubungan interpersonal diantara anggota kelompok dan hubungan yang lekat menjadikan anggota kelompok seolah saling terikat dan ikatan-ikatan tersebut dapat memunculkan kohesivitas kelompok (Forsyth, 2010). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Bulgaru (2015) dengan tingginya kohesivitas kelompok maka dapat tercapai efisiensi kerja dan kinerja menjadi lebih baik.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Ginting (2009) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh kohesivitas kelompok terhadap semangat kerja pegawai. Penelitian tersebut menjelaskan perbedaan yang dimiliki oleh kelompok

kohesivitas tinggi dibandingkan kelompok dengan kohesivitas yang rendah terlihat pada komunikasi yang efisien, kesediaan anggota untuk bekerja sama, saling memiliki rasa keterikatan, melakukan usaha bersama dalam meraih tujuan kelompok, serta memiliki rasa puas dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Forsyth (2010) yaitu, seorang pegawai akan merasa nyaman dan cenderung betah dengan pekerjaannya jika pada kelompok tersebut terdapat rasa kebersamaan dan kekeluargaan.

Pegawai yang berada dalam kelompok kerja yang kohesif lebih bersemangat dalam bekerja. Menurut hasil penelitian dari Putrianti (2012) tingginya kohesivitas kelompok kerja memberikan pengaruh pada peningkatan semangat kerja pegawai. Begitu juga sebaliknya, kohesivitas kelompok kerja yang rendah dapat menurunkan semangat kerja anggota kelompok. Hal ini dapat terjadi karena usaha dari anggota kelompok menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, interaksi antar sesama pegawai bersifat kooperatif, terjalinnya keakraban dan kebersamaan antar anggota sehingga mendorong pegawai semakin bersemangat dalam bekerja.

Pada lingkungan kerja puskesmas Nanggalo ditemukan masih rendahnya rasa kebersamaan dan ketertarikan interpersonal antar pegawai. Menurut Zachary & Lowe (dalam Bordens dan Horowitz, 2008), ketika anggota kelompok menyukai satu sama lain, kekompakan mereka dapat meningkatkan komitmen pada pengerjaan tugas dan interaksi kelompok. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai, mereka menyatakan kurang menyukai beberapa rekan kerja di dalam kelompok, sehingga cenderung terlihat kurang tertarik untuk berkumpul

dengan kelompoknya. Adanya permasalahan dengan pegawai lain membuat suasana kerja menjadi kurang nyaman dan canggung untuk berinteraksi dengan rekan kerja. Kemudian karena tidak adanya koordinasi dalam mengerjakan tugas secara berkelompok, rentan terjadi miskomunikasi antar pegawai. Mereka juga merasa segan untuk meminta bantuan ketika ada masalah serta mengutarakan pendapat dan saran. Hal ini menunjukkan masih rendahnya ketertarikan pegawai terhadap rekan kelompoknya.

Berdasarkan paparan permasalahan di atas, terlihat bahwa kohesivitas kelompok mempengaruhi semangat kerja pegawai. Menurut hasil penelitian sebelumnya telah ditemukan adanya hubungan antara variabel kohesivitas kelompok terhadap semangat kerja pada pegawai di perusahaan. Peneliti belum menemukan penelitian terkait dua variabel tersebut pada organisasi kesehatan, sehingga peneliti menganggap penting untuk meneliti pengaruh kohesivitas kelompok terhadap semangat kerja pada pegawai puskesmas Nanggalo kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah adalah apakah ada pengaruh kohesivitas kelompok terhadap semangat kerja pada pegawai Puskesmas Nanggalo Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kohesivitas kelompok terhadap semangat kerja pada pegawai Puskesmas Nanggalo Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah dan menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi khususnya semangat kerja pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai upaya bagi instansi pemerintah untuk lebih memperhatikan keadaan hubungan antar pegawai sehingga mampu untuk mengelola sumber daya manusia yang berguna bagi tercapainya tujuan organisasi.

1.5 Sistematika Penulisan

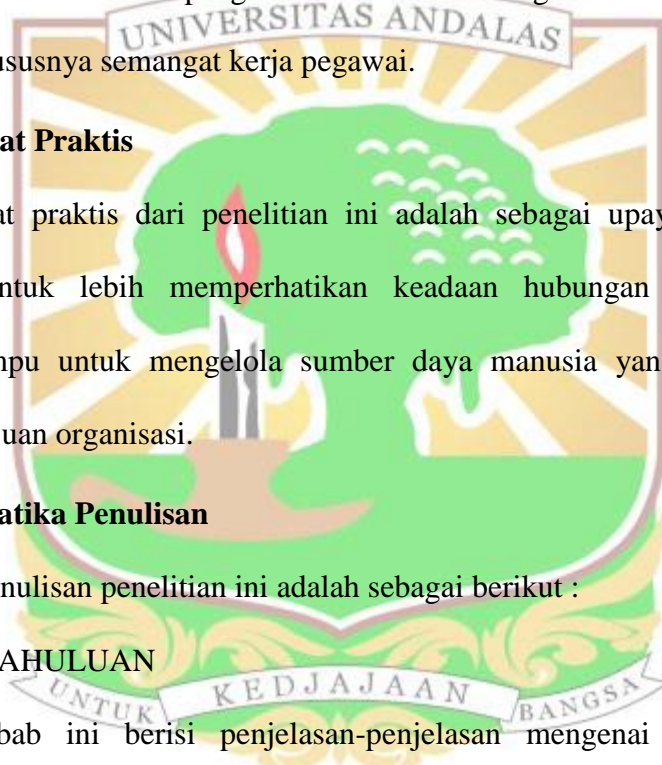
Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penjelasan-penjelasan mengenai latar belakang permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menyajikan uraian tentang tinjauan teoretis yang mendasari permasalahan pada penelitian, berisi teori-teori terkait dengan variabel penelitian,



penelitian terdahulu yang berhubungan dengan fokus penelitian, dan kerangka berpikir yang digunakan pada penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai identifikasi variabel, definisi konseptual dan definisi operasional variabel penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, alat bantu pengumpulan data dan prosedur penelitian.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai gambaran subjek penelitian, variabel penelitian, hasil penelitian dan analisis pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti.

