

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dekade terakhir ini, problematika seputar modernisasi kehidupan manusia mendorong industri dan organisasi untuk lebih proaktif dan sistematis dalam menjaring sumber daya manusia yang menjadi asetnya. Program *human resource development* perlu disusun secara terstruktur dan *continue* sebagai *screening* untuk memperoleh SDM berkualitas saat ini hingga masa yang akan datang (Akbar, 2019). Hal tersebut dikarenakan kelancaran operasional dan keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi bergantung dengan kualitas SDM nya (Hajdukova, et al., 2015).

Sebagai bagian dari upaya optimalisasi *human resources management* dalam perusahaan, maka salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah mendorong peningkatan *employee satisfaction* karyawan atas pekerjaannya. Sebab, perasaan puas karyawan atas pekerjaannya yang ditunjang dengan pemberian kesejahteraan karyawan, akan *men-stimuly* karyawan untuk mengeluarkan potensi terbaiknya demi perusahaan (Hajdukova, et al., 2015).

Kondisi tersebut merepresentasikan bahwa kepuasan kerja seorang karyawan akan menjadi penentu totalitas dan loyalitas karyawan dalam sebuah perusahaan. Ketika karyawan memiliki kepuasan atas pekerjaannya, maka karyawan tersebut akan memberikan kemampuan terbaiknya bagi perusahaan. Namun jika tidak, maka terdapat kemungkinan karyawan tersebut akan

underperform atau bahkan memiliki niat untuk mencari pekerjaan di perusahaan lainnya (Questibrilia, 2020).

Kepuasan kerja karyawan memegang peranan yang sangat penting bagi organisasi karena kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi pergantian, dan meningkatkan kehadiran, mengurangi kecelakaan, mengurangi stres kerja dan mengurangi serikat pekerja. Jika karyawan merasa bahwa pekerjaan karyawan menyenangkan dan menarik, karyawan akan lebih bersedia memberikan upaya ekstra untuk bekerja demi kepentingan seluruh organisasi (Questibrilia, 2020).

Selain itu, ketika karyawan menikmati tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, karyawan cenderung lebih membantu dan bersahabat dengan rekan kerja karyawan. Ini membantu mempromosikan kerja tim di mana berbagi informasi dan pengetahuan juga akan mampu ditingkatkan. Akhirnya dapat ditarik sebuah benang merah bahwa secara organisasi, tingkat kepuasan kerja yang tinggi mencerminkan iklim organisasi yang sangat menguntungkan sehingga menarik dan mempertahankan pekerja yang lebih baik (Hajdukova, et al., 2015).

Namun, di Indonesia sendiri perwujudan kepuasan kerja karyawan seolah masih menjadi problematika pelik yang hingga saat ini masih belum mampu terpecahkan seutuhnya (Questibrilia, 2020). Berdasarkan survey yang dilakukan oleh “*Global Leadership Study*” menunjukkan bahwa hanya 17 % karyawan di Indonesia yang mengaku puas dengan pekerjaan karyawan (Cahya, 2018).

Salah satu bentuk kasus yang terjadi di Indonesia akibat adanya ketidakpuasan kerja karyawan terjadi pada salah satu perusahaan swasta di

Indonesia yakni PT. Minanga Ogan Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan, yang mengungkapkan ketidakpuasannya dengan menggelar aksi mogok kerja yang di picu oleh sikap perusahaan yang belum juga menyelesaikan kewajibannya untuk membayar gaji selama beberapa bulan terakhir serta belum terbayarkannya pula tunjangan hari raya Idul Fitri tahun 2020 (Purmana & Iskandar, 2021).

Selain pada perusahaan swasta, ketidakpuasan karyawan juga terjadi pada perusahaan BUMN, salah satunya adalah PT. POS Indonesia. Perwujudan rasa ketidakpuasan karyawan tersebut disalurkan dalam gelaran aksi demonstrasi di depan kantor Kementerian BUMN, Jakarta pada Rabu 6 Februari 2019 yang lalu. Aksi ini merupakan akumulasi kekecewaan terhadap kinerja pimpinan karena dianggap tidak menghargai jerih payah para karyawan mengingat hak-hak karyawan utamanya yakni gaji terlambat dibayarkan (Syafina, 2019).

Berbeda dengan karyawan pada perusahaan swasta yang apabila dirinya merasa tidak puas dengan perusahaan karyawan dapat dengan mudah mengajukan *resign* dan berpindah ke perusahaan lainnya, maka tidak demikian dengan karyawan perusahaan BUMN. Hal tersebut dikarenakan karyawan yang bekerja di BUMN belum tentu mudah untuk mencari pekerjaan lain yang setara baik dari sisi tunjangan, gaji, fasilitas, jenjang karier dan *prestige* sosial terutama jika sudah menjadi karyawan tetap (Qerja, 2015).

Kasus ketidakpuasan karyawan BUMN rupanya juga terjadi pada PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* yang juga dijadikan sebagai objek penelitian ini, dimana kebijakan serta praktik dalam manajemen

sumber daya manusianya yang dilakukan seperti penempatan sumber daya manusia yang tidak sesuai kompetensinya dan *job description* berikut *achievement* yang seadanya pula menyebabkan ketidakpuasan dalam diri karyawan (Supriyono, 2020).

Untuk menguatkan pendapat diatas, penulis melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner dengan sampel 60 orang karyawan PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* yang diambil secara acak dari beberapa bagian dengan tujuan untuk mengidentifikasi kepuasan dan ketidakpuasan karyawan selama berkarier di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*. Rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner awal tersebut selengkapnya akan disajikan pada Tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Survey Awal

No	Item	Jawaban		Total
		Puas	Tidak Puas	
1	Kepuasan terhadap pimpinan	29	31	60
	Prosentase (%)	36,7	63,3	100
2	Kepuasan terhadap beban tugas dan pekerjaan yang diberikan	29	31	60
	Prosentase (%)	36,7	63,3	100
3	Kepuasan terhadap gaji	40	20	60
	Prosentase (%)	66,7	33,3	100
4	Kepuasan jenjang karir	43	17	60
	Prosentase (%)	71,7	28,3	100
5	Kepuasan terhadap penilaian kinerja	30	30	60
	Prosentase (%)	50	50	100
6	Kepuasan terhadap budaya perusahaan	43	17	60
	Prosentase (%)	71,3	28,3	100

Sumber: Data Survey Awal (2020)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa karyawan PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* yang dijadikan sampel pada observasi awal ini menyatakan bahwa karyawan telah merasa puas pada perusahaan terkait gaji, kesempatan atas pengembangan jenjang karier dan budaya yang berkembang dalam perusahaan, akan tetapi karyawan mayoritas merasakan ketidakpuasan terhadap kepemimpinan dan pemberian beban tugas serta tanggung jawab yang diberikan. Selain itu, karyawan PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* yang menilai penilaian kerja di perusahaan sudah dikatakan baik masih berbanding seimbang.

Kondisi tersebut memberikan sebuah penggambaran bilamana gaji dan kesempatan untuk meningkatkan jenjang karier di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* tentunya sudah tidak perlu diragukan lagi, mengingat statusnya sebagai perusahaan BUMN, namun pada bagian *corporate culture* yang saat ini mayoritas karyawan menyatakan puas, tentunya perlu untuk diperhatikan kembali (Lihat Tabel 1.1). Sebab, apabila hal-hal seperti kekosongan posisi dalam struktur organisasi, penempatan sumber daya manusia yang tidak sesuai kompetensinya dan *job description* berikut *achievement* yang seadanya pula dibiarkan tumbuh menjadi *new culture*, maka hal ini akan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Hal ini seperti yang dituturkan oleh Muafi & Azim (2019) yang menyatakan bahwa *culture* yang berkembang dalam perusahaan akan mempengaruhi penciptaan rasa puas dalam diri karyawan ketika bekerja. Kondisi ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilham (2018) dimana dalam penelitiannya

menyebutkan bahwa *corporate culture* memiliki dampak yang signifikan terhadap *job satisfaction*. Namun, pendapat dari kedua peneliti diatas kontradiktif dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Rustono (2018) dan Pratama (2016) dimana dalam penelitian ditemukan hasil bahwa *corporate culture* pada dasarnya memang memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction*, akan tetapi pengaruh yang diberikan tersebut tidaklah signifikan.

Selain, *corporate culture* yang dianggap memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction*, mengacu pada data observasi awal yang disajikan pada Tabel 1.1 rupanya masalah *leadership* menjadi faktor yang perlu mendapatkan perhatian serius, mengingat 63,3% karyawan yang dijadikan sampel menyatakan *dissatisfied* terhadap *leadership performance* di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* saat ini. Cukup seringnya terjadi perubahan organisasi dalam tubuh perusahaan belakangan ini yang menimbulkan celah-celah permasalahan membuat karyawan berfikir dan merasa, bahwa karyawan membutuhkan sosok *leader* yang memiliki *transformational leadership*.

Transformational leadership dapat diartikan sebagai *leadership* yang lebih menonjolkan kharismatik dan stimulasi *intellectual* untuk melakukan perubahan berkelanjutan pada organisasinya. Para pemimpin yang memiliki *transformational leadership* akan berperan sebagai mentor dan memprioritaskan kesuksesan para pengikut serta organisasi secara keseluruhan, dibandingkan dengan sekedar memberikan perintah secara langsung yang bersifat *top down* (Korejan & Shahbazi, 2016; Alqatawenh, 2018; Nguyen & Luu, 2019).

Menilik dari pendapat diatas, maka tersirat sebuah makna bahwa *transformational leadership* memegang peranan yang vital dalam menciptakan *job satisfaction* pada sebuah organisasi dengan karakteristik seperti yang ada pada PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* (Lihat Tabel 1.1). Hal ini relevan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pratama (2016) yang dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa *transformational leadership* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *job satisfaction*.

Akan tetapi pendapat dari Pratama (2016) memiliki kesenjangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Long, et al. (2014) dan Prigawani, et al (2020) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *transformational leadership* memiliki pengaruh namun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *leadership* akan cukup relatif apabila digunakan dalam sebuah penelitian, bergantung pada karakteristik dan permasalahan yang terjadi dalam perusahaannya.

Selain *corporate culture* dan *transformational leadership* yang ditemukan memiliki pengaruh terhadap *job satisfaction* setelah melakukan observasi awal. Penulis juga memberikan perhatian pada pendapat karyawan yang dijadikan sebagai sampel penelitian yang menyatakan bahwa karyawan merasa tidak puas terhadap beban tugas dan pekerjaan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebanyak 63,3% responden yang dijadikan sebagai sampel survey awal penelitian menyatakan karyawan tidak puas atas komposisi beban tugas dan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan.

Kondisi ini terjadi ditengarai karena dampak dari perubahan organisasi yang dialami oleh PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* dan berdampak pada penempatan karyawan yang tidak memperhatikan upaya untuk memilih sosok yang tepat, penempatan tersebut hanya didasarkan pertimbangan pengalaman hingga pada akhirnya terjadi situasi rangkap jabatan, atau seseorang yang menjabat namun tidak sesuai dengan bidang keahliannya. Hal ini mengakibatkan terjadinya *work load* yang tidak seimbang (Lihat Tabel 1.1). Apa yang terjadi ini merepresentasikan bahwa *human resource management practices and policies* yang ada di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* mempengaruhi *job satisfaction*.

Pendapat diatas didukung oleh penelitian yang dikemukakan oleh Osibanjo, et al. (2012) dan Adinugroho (2015) yang menyatakan bahwa *human resource management practices and policies* yang diterapkan oleh suatu perusahaan, secara signifikan akan mampu memberikan dampak terhadap *job satisfaction* yang dirasakan oleh para karyawannya. Namun, pendapat dari kedua peneliti tersebut berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Wikaningrum (2011) dengan temuan bahwa *human resource management practices* dalam perusahaan kurang optimal meskipun secara regulasi dan kebijakan sudah tertata dengan baik.

Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk tidak membiarkan kelemahan-kelemahan yang terjadi akibat perubahan organisasi tersebut sebagai sebuah *new culture* yang pada akhirnya memberikan pengaruh yang negatif. Meski melakukan “*change a culture*” tidak mudah, namun apabila melihat

besarnya potensi masalah yang akan ditimbulkan maka hal tersebut wajib untuk dilakukan.

Perang terhadap *negative culture* ini dapat dimulai dengan memilih sosok *leader* yang memiliki *transformational leadership*, sehingga *leader* tersebut dapat menggerakkan kembali para karyawannya kejalur yang benar dan memutar kembali roda perusahaan sesuai dengan visi dan misi yang ditargetkan dari awal. Kondisi ini menyiratkan makna bahwa *transformational leadership* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *corporate culture* (Octavia & Devie, 2015; Nguyen & Luu, 2019). Meskipun pendapat tersebut memiliki kesenjangan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Siswatiningsih, et al. (2018) yang menyatakan bahwa *transformational leadership* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *corporate culture*.

Apabila suatu perusahaan telah memiliki sosok *leader* yang memiliki *transformational leadership*, maka pimpinan tersebut akan dapat memberikan arahan yang tepat dalam *human resource management practices & policies* dalam perusahaan mulai dari proses rekrutmen, penempatan dan *training & development* (Avianto, et al., 2019). Selain memberikan arahan yang tepat terkait *human resource management practices & policies*, pemimpin yang transformasional juga akan melahirkan kebijakan-kebijakan yang baik utamanya yang berhubungan dengan hak-hak dari karyawan seperti kebijakan penetapan kompensasi dan kebijakan penilaian kinerja (Wikaningrum, 2011).

Pendapat diatas memberikan gambaran bahwa pada dasarnya *human resource management practices and policies* memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap *corporate culture* (Astuti & Anitra, 2019). Meskipun demikian terdapat pula penelitian yang menunjukkan hasil yang berbeda dimana hasilnya menyebutkan bahwa secara umum *human resource management practices & policies* tidak berpengaruh signifikan terhadap *corporate culture*, dan dari keempat komponen *corporate culture* hanya *Hierarchy Culture* yang dapat berperan sebagai variabel mediasi atas pengaruh *human resource management practices & policies* terhadap kinerja perusahaan (Poernomo, et al., 2019).

Berikutnya akan dijelaskan peran dari *corporate culture* sebagai variabel moderating dalam pengaruh *human resource management practice and policies* dan *transformational leadership* terhadap *job satisfaction*. Pada PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* terjadi situasi bahwa saat ini *human resource management practice and policies* yang berjalan, tidak sepenuhnya membuat karyawan merasa puas. Hal tersebut dikarenakan pengaruh dari *human resource management practice and policies* terhadap *job satisfaction* seharusnya diperkuat oleh kondisi dimana *corporate culture* yang dianut oleh PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* bisa menjadi prinsip yang dipegang teguh untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Pada saat ini PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* berpedoman pada budaya organisasi AKHLAK. Budaya AKHLAK adalah akronim dari kata Amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif. Budaya ini dipilih oleh perusahaan karena selain jenis organisasinya yang berbentuk BUMN dan wajib menerapkan *core value* dari budaya ini, juga karena budaya ini mampu mengkolaborasikan keempat tipe budaya karena memiliki

kedalaman aspek seperti fokus pada internal dan eksternal perusahaan, fleksibilitas dan individualitas, stabilitas dan kontrol (Felipe *et al*, 2017). Oleh karena itu, pada penelitian ini *corporate culture* tidak dispesifikan pada salah satu tipe *corporate culture*.

Budaya AKHLAK yang di anut oleh PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*, seharusnya mampu menjadi landasan yang kuat untuk menyusun kebijakan manajemen sumber daya manusia. Sehingga praktiknya menjadi adaptif dan harmonis dan pada akhirnya mampu menciptakan kepuasan kerja karyawan. Tidak hanya itu, budaya AKHLAK seharusnya dapat memperkuat pengaruh yang diberikan oleh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja.

Hal tersebut di sebabkan karena adanya kompetensi dari pimpinan dengan visi inovatif dan adaptif, serta mampu berkolaboratif dengan seluruh elemen yang ada dalam perusahaan maka akan dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Komponen-komponen kompeten, adaptif, harmonis dan kolaboratif ini termasuk kedalam budaya akhlak. Akhirnya dapat di simpulkan bahwa *corporate culture* mampu memperkuat pengaruh yang diberikan *transformational leadership* terhadap *job satisfaction*.

Peran dari *corporate culture* sebagai variabel moderator dari pengaruh *human resource management practice and policies* dan *transformational leadership* terhadap *job satisfaction* berdasarkan penelusuran empiris yang dilakukan penulis rupanya masih belum banyak ditemukan. Sejauh ini baru ditemukan penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2016) yang dalam

penelitiannya menemukan bahwa budaya organisasi mampu memoderasi pengaruh yang diberikan oleh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja dan kinerja.

Penelitian lain yang menunjukkan bahwa budaya organisasi mampu memberikan efek moderating adalah penelitian yang dilakukan oleh Saha & Kumar (2018), namun bedanya pada penelitian ini menemukan hasil dimana budaya organisasi memberikan efek moderating terhadap pengaruh komitmen afektif terhadap kepuasan kerja.

Melihat kondisi ini, budaya organisasi secara empiris memang terbukti mampu memberikan efek moderating, hanya saja belum ditemukan pendukung empiris yang melandasi perannya dalam memoderasi pengaruh dari *human resource mangement practice and policies* sebagaimana yang terjadi pada penelitian ini. Untuk itu, pada bagian ini dianggap oleh penulis sebagai *novelty* (kebaruan penelitian).

Berdasarkan fenomena, permasalahan penelitian dan juga kesenjangan-kesenjangan penelitian yang masih terjadi dalam setiap keterhubungan antar variabel yang dibahas dalam penelitian ini, maka hal tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Human Resource Management Practices And Policies* dan *Transformational Leadership* Terhadap *Job Satisfaction* dengan *Corporate Culture* Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*)**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *human resource management practices & policies* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*?
2. Apakah *transformational leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*?
3. Apakah *corporate culture* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*?
4. Apakah *corporate culture* mampu memperkuat pengaruh *human resource management practices & policies* terhadap *job satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*?
5. Apakah *corporate culture* mampu memperkuat pengaruh *transformational leadership* terhadap *job satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan dimuka, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *human resource management practices & policies* terhadap *Job Satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *transformational leadership* terhadap *Job Satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *corporate culture* terhadap *job satisfaction* karyawan PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*?
4. Untuk menguji dan menganalisis peran *corporate culture* dalam memperkuat pengaruh *human resource management practices & policies* terhadap *job satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*.
5. Untuk menguji dan menganalisis peran *corporate culture* dalam memperkuat pengaruh *transformational leadership* terhadap *job satisfaction* karyawan di PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh jajaran direksi PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* untuk melakukan evaluasi secara keorganisasian. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat

memiliki sosok *leader* yang memiliki *transformational leadership* atau bila belum ditemukan sosok tersebut, maka dapat dilakukan *develope* guna menghasilkan pemimpin yang memiliki *transformational leadership*.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atas *human resource management practices and policies* yang telah dilaksanakan oleh PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V*, agar dapat melakukan perbaikan pada aspek-aspek yang masih menjadi keluhan dan membuat karyawan merasa tidak puas ketika bekerja seperti penempatan pekerjaan yang tidak sesuai kapasitas, keseimbangan bobot pekerjaan yang diberikan, sistem penilaian kinerja hingga masalah sistem kompensasi atau *achievement* nya yang ber azas keadilan guna menciptakan *job satisfaction* dan kenyamanan karyawan dalam bekerja.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan landasan fakta dan fenomena lapangan yang sedang terjadi dalam PT. PERTAMINA (Persero) *Marketing Operation Region V* dan kemudian didukung oleh kajian teoritis dan kajian empiris sehingga menghasilkan model yang baru dan berbeda dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan rujukan kajian pustaka yang membahas seputar pengaruh dari *human resource management practices and policies* serta *transformational leadership* terhadap *job satisfaction* yang di moderasi oleh *corporate culture*.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang yang mendasari pengambilan judul, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori yang digunakan sebagai landasan yang berkaitan dengan topik penelitian. Selain itu bab ini juga menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan hipotesis penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai ruang lingkup penelitian, pendekatan penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, populasi dan sampel, instrumen penelitian, dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab hasil dan pembahasan yang berisikan gambaran mengenai objek pada penelitian ini, hasil dari penelitian ini dengan pembuktian hipotesis serta pembahasan mengenai keterkaitan antar hasil penelitian dengan variabel penelitian.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab penutup yang berisi mengenai simpulan dari penelitian yang sudah dilakukan serta saran bagi beberapa pihak pada penelitian ini.