

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Kementerian Perindustrian Republik Indonesia (2019) diketahui bahwa industri furnitur merupakan satu dari dua sektor penting dalam mendukung pertumbuhan industri nonmigas selain sektor industri makanan dan minuman dengan kontribusi sebesar 35,5 persen dari total nilai PDB (produk domestik bruto) industri nonmigas. Pada tahun 2018, sektor industri manufaktur mengalami pertumbuhan 2,22 persen jika dibandingkan tahun sebelumnya. Data lain menyebutkan bahwa jumlah ekspor pada tahun 2018 mengalami kenaikan 4 persen sebanyak USD 1,69 Miliar dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar USD 1,63 Miliar (Katadata, 2019). Angka tersebut dapat digunakan sebagai peluang bagi industri furnitur untuk tetap mengembangkan bisnisnya. Namun di sisi lainnya, peningkatan pada jumlah industri furnitur yang ada pada saat ini secara tidak langsung mengantarkan adanya persaingan antar industri furnitur. Terlebih di era globalisasi, perusahaan dituntut untuk mempunyai keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif merupakan suatu hal utama dalam penyusunan strategi bisnis dalam mencapai pertumbuhan secara berkelanjutan dalam perusahaan (Potjanajaruwit, 2018).

Menurut HIMKI (Himpunan Industri Mebel dan Kerajinan Indonesia) beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pelaku industri dalam meningkatkan pertumbuhan industri furnitur adalah melalui desain yang inovatif, penggunaan peralatan dan teknologi yang mutakhir dalam proses produksi, regulasi kluster zona

produksi, pelatihan sumber daya manusia, menguatkan promosi baik skala nasional maupun internasional, perbaikan regulasi pajak, memperhatikan kualitas dan kecukupan pasokan bahan baku (HIMKI, 2020).

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri furnitur adalah PT. Skyline Jaya. PT. Skyline Jaya adalah perusahaan yang kegiatan bisnis utama di awal berdirinya bergerak di bidang perdagangan rotan alam. PT. Skyline Jaya menggunakan rotan alam yang sebagai bahan baku dan diekspor ke berbagai negara. Setahun setelah pendiriannya, PT. Skyline Jaya mengalami perkembangan usaha dengan menambah bidang usaha yang bergerak di produksi furnitur. Seiring dengan semakin meningkatnya persaingan usaha, maka PT. Skyline Jaya berusaha memberikan yang terbaik kepada konsumen.

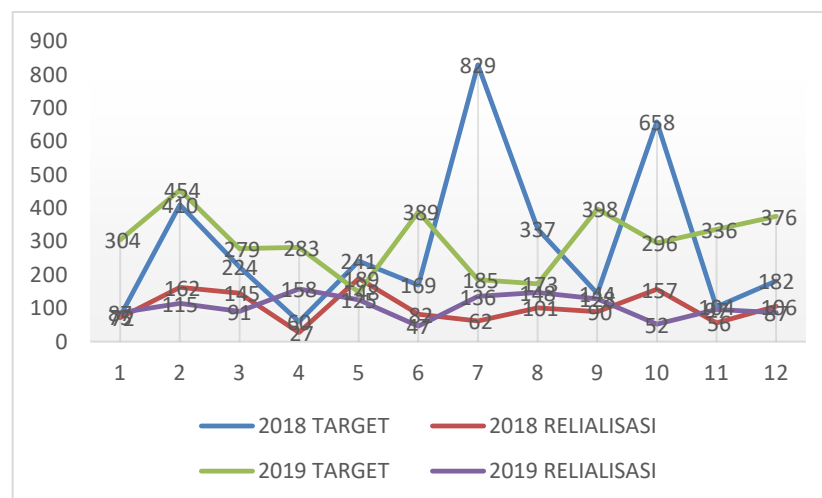
Pada PT Skyline Jaya merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi furnitur sesuai dengan permintaan dan pemesanan dari pelanggan. Permintaan dalam produk dari pelanggan mulai dari desain produk, warna produk, jenis produk dan sebagainya disesuaikan dengan permintaan pelanggan. Pembuatan produk secara massal yang banyak dijual di pasar lokal belum pernah dilakukan oleh PT. Skyline Jaya dan jenis dari produk yang dihasilkan disesuaikan pada permintaan dari pelanggan mulai dari berbagai jenis meja, kursi, ranjang, drawer, ambalan, bingkai kaca, rak, lemari, kitchen set dan barang lain yang dibutuhkan pelanggan.

Melihat hal tersebut, perusahaan membutuhkan strategi yang tepat untuk mendukung tercapainya dalam pemenuhan harapan pelanggan, bertahan dalam persaingan bisnis dan menghasilkan produk yang sesuai dengan standar. Gambaran dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dapat terlihat dari data laporan kinerja

karyawan dalam memproduksi barang dan target yang telah ditentukan. Hasil tersebut dapat terlihat dari laporan kinerja karyawan dan target produk yang dihasilkan karyawan pada tahun 2018-2019 berikut ini:

Grafik 1.1

Grafik Jumlah Target Dibandingkan Dengan Realisasi Produk Yang Dihasilkan Karyawan PT. Skyline Jaya Tahun 2018 – 2019



Sumber: Data internal yang telah diolah (2021)

Berdasarkan data yang didapatkan dari PT. Skyline Jaya diketahui bahwa karyawan dalam pemenuhan target pembuatan produk pada realisasinya di tahun 2018 sampai 2019. Berdasarkan data tersebut dapat terlihat bahwa rata-rata pencapaian dari kinerja karyawan dari tahu 2018 dalam menghasilkan produk lebih rendah daripada realisasi yang telah ditentukan dan rata-rata realisasi yang dihasilkan karyawan dalam pembuatan produk sebanyak 104 produk, sedangkan rata-rata target karyawan sebesar 286 produk. Pada tahun 2019 rata-rata realisasi kinerja karyawan dalam menghasilkan produk sebesar 106 dan target karyawan dalam memproduksi sebesar 302 produk. Pada hasil grafik dapat terlihat bahwa tingkat realisasi menggambarkan realisasi karyawan bagian produksi di PT.Skyline

Jaya dibandingkan dengan target yang telah ditentukan belum mencapai target, maka dapat terlihat jika terdapat penurunan dari kinerja karyawan secara *job quality* adalah tidak mampu menghasilkan jumlah produk sesuai dengan target yang ditentukan, ketika dilihat secara *job quantity* terlihat bahwa karyawan kurang mampu membuat produk sesuai harapan dan penurunan kinerja karyawan di PT. Skyline Jaya disebabkan adanya penurunan kualitas kerja karyawan yang dapat terlihat dari beberapa produk rusak yang terlewat dari proses *quality control (QC)*. Produk yang tidak sesuai dengan standar, seperti warna kurang sesuai, hasil kerja yang kurang rapi dan kurangnya jumlah yang diproduksi

Melihat hal tersebut diperlukan kajian terkait bidang produksi di PT. Skyline Jaya Surabaya, karena bidang produksi merupakan salah satu bidang vital dalam sebuah perusahaan pengolahan penghasil furnitur. Bidang produksi furnitur sendiri meliputi proses produksi yang didalamnya terdiri atas beberapa tahapan aktivitas dan melibatkan pekerja-pekerja dalam masing-masing aktivitas. Beberapa aktivitas tersebut meliputi penyiapan bahan baku, desain produk furnitur, pembuatan komponen yang sesuai dengan desain, *assembling* (perangkaian bahan setengah jadi menjadi kesatuan sesuai kebutuhan produksi) dan *sanding* (bagian menghaluskan produk yang sudah dirakit), *finishing* (pengecatan dan polesan terakhir sebelum produksi siap kirim/ dipasarkan), pengemasan, dan penyimpanan di gudang. Berdasarkan kajian yang dilakukan sebelumnya, disebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi hasil produksi pada perusahaan furnitur adalah sumber daya manusia, kondisi kerja, bahan baku, perlengkapan dan peralatan, serta pemrosesan pelayanan (Simanova, Sujova, & Gejdos, 2019). Kajian empiris

lainnya menunjukkan bahwa hasil produksi perusahaan furnitur di Malang dipengaruhi oleh bahan baku, sumber daya manusia, metode kerja, dan penggunaan mesin (Astuti, Deoranto, & Aula, 2019). Di mana aspek yang berhubungan dengan sumber daya manusia adalah keahlian, motivasi, pengalaman, pendidikan, kualifikasi (Simanova, Sujova, & Gejdos, 2019) dan kesadaran lingkungan pekerja (Astuti, Deoranto, & Aula, 2019).

Keahlian dan motivasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Mathis dan Jackson, 2009), sebagai salah satu penentu hasil produksi. *Job performance* berkaitan dengan tugas dan kinerja yang mendasarinya (Moghadam, 2018). Penentu utama dalam keberhasilan dari perusahaan adalah dengan melihat dari hasil dari perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan dan menentukan keberhasilan kinerja organisasi. *Job performance* terlihat dari perilaku karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan dari organisasi dan faktor utama dalam keberhasilan dari kinerja organisasi (Riyadi, Margono, dan Kusuma, 2016). Selain itu, kinerja (*performance*) juga dapat dijelaskan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan, yang dapat dilihat dari dimensi kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran, dan kemampuan bekerja sama (Mathis dan Jackson, 2009). Berdasarkan dari hal tersebut, kinerja karyawan lebih melihat pada perilaku kerja yang dilakukan oleh karyawan yang berkaitan dengan kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan.

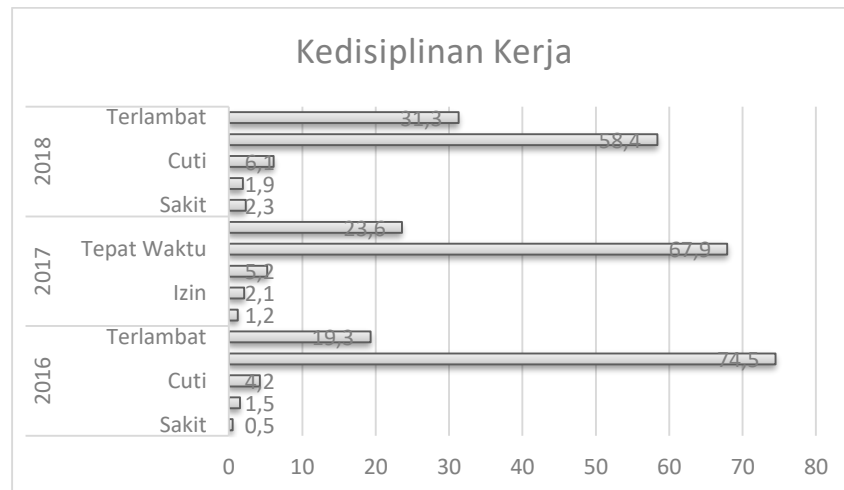
Karyawan bagian produksi di PT. Skyline Jaya dalam memenuhi kualitas produk yang terlihat adalah karyawan dalam membuat meja, kursi, rak dan produk

lainnya berusaha membuat produk dengan standar dari *buyer* yang telah ditentukan dan desain produk atas permintaan pelanggan. Pada saat pembuatan desain produk mulai dari ukiran pada produk karyawan berusaha secara hati-hati, teliti dan cermat untuk menghindari kesalahan dalam melakukan pengukiran pada produk. Pada akhirnya produk yang dihasilkan karyawan sesuai dengan keinginan dari pelanggan. Banyaknya produk yang dihasilkan disesuaikan pada keinginan pelanggan membuat karyawan mendapatkan pekerjaan tambahan dari perusahaan dan karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan. Pada saat menyelesaikan pekerjaan dengan dengan sesuai pada harapan membuat karyawan meminimalisir dalam menunda pekerjaan.

Pemakaian standar dengan disesuaikan dengan *buyer* (pembeli) dan disesuaikan dengan *job costing* (biaya pekerjaan). Hal ini mengingat perusahaan menetapkan bahwa produk yang dihasilkan harus sesuai dengan *quality control*, sehingga terdapat keterlambatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Gambaran lain yang terlihat di PT. Skyline Jaya terdapat *container* barang datang dan menunggu barang pesanan hingga 2 hari atau bahkan 5 hari karena barang belum siap untuk dilakukan pengiriman padahal sudah waktunya untuk dilakukan pengiriman.

Selain ditemukan kelambatan dalam hal penyelesaian pekerjaan, survei awal juga menunjukkan bahwa terdapat peningkatan keterlambatan dari tahun 2016 – 2018. Berdasarkan dari data pada tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar 31,3 persen dibanding tahun sebelumnya sekitar 23,6 persen di tahun 2017. Identifikasi dari kedisiplinan kerja pada PT. Skyline Jaya pada 2 tahun terakhir

dapat di rata-rata terdapat peningkatan keterlambatan sebanyak 53,3 persen dan hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



Sumber: Data Internal yang telah diolah (2018)

Gambar 1.2 Kedisiplinan Kerja PT. Skyline Jaya tahun 2016 – 2018

Hasil survei awal tersebut menjelaskan bahwa terdapat fenomena masih kurang memadainya kinerja karyawan di PT. Skyline Jaya. Kinerja karyawan yang tidak memadai ini pada akhirnya akan berdampak pada menurunnya daya saing perusahaan dan pada akhirnya akan berakibat pada turunnya kinerja perusahaan. Karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

Secara teoritis, kinerja karyawan pada dasarnya dipengaruhi oleh kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut, dukungan organisasi dan upaya yang dicurahkan (*efforts expended*) (Mathis dan Jackson, 2009). Sementara itu, kajian empiris sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh *workplace spirituality* (Pradhan, Nrusingh & Lalatendu, 2015; Garg, 2017), *work engagement* (Noronha, Aquinas, & Manezes, 2018; Shin, Hur, & Choi, 2020), serta *thriving at work* (Elahi, Abid, Arya, & Farooqi, 2019; Christensen-Salem, Walumbwa, Hsu, Misati, Babalola, & Kim, 2020).

Pada salah satu penelitian menjelaskan bahwa salah satu unsur utama yang dapat memberikan dorongan dalam diri karyawan dalam menghadirkan perasaan secara positif yang bertujuan untuk mengembangkan dirinya dan pencapaian tujuan adalah *workplace spirituality* (McIntosh, 2015). *Workplace spirituality* dijelaskan sebagai spiritualitas perusahaan itu sendiri yang dibuktikan dengan adanya nilai-nilai spiritual organisasi dan budaya yang memfasilitasi pengalaman dan perasaan karyawan untuk terhubung dan mendukung satu sama lain dengan cara menghadirkan perasaan untuk saling melengkapi dan saling menyenangkan (Van der Walt, 2018). *Workplace spirituality* dapat dijelaskan sebagai individu yang membutuhkan pemeliharaan dalam tempat kerja dan memberikan kesadaran dalam diri karyawan dalam upaya memaknai pekerjaan, tujuan bekerja dan hubungan antar karyawan, interaksi antara pekerja dan rekan kerja dalam tim, dan berkaitan dengan etika di tempat kerja, rasa kebersamaan, dan kepedulian antar pekerja (Pandey, 2017). Sehubungan dengan *workplace spirituality* yang diterapkan di PT. Skyline Jaya dapat terlihat dari penumbuhan budaya kerja karyawan agar terjalinnya kerjasama antar karyawan dan pemeliharaan karyawan di tempat kerja.

Hal tersebut dapat terlihat penerapan budaya kerja seperti *meeting*, koordinasi yang dilakukan pada saat *meeting* antar divisi di PT. Skyline Jaya dilakukan secara periodik satu minggu sekali dan setiap hari jum'at. Sedangkan *meeting* koordinasi di bagian produksi berbeda dengan sebelumnya karena dilakukan setiap hari dan bahkan dapat dilakukan sewaktu-waktu apabila di bagian produksi membutuhkan adanya komunikasi yang lebih intens atau secara berkelanjutan; *briefing* dilakukan oleh setiap kepala bagian produksi dan waktu

untuk *briefing* dilakukan setiap pagi dan setiap hari sebelum memulai pekerjaan. Pada saat *briefing* akan disampaikan hasil dari *meeting* koordinasi antar produksi; dan kualitas produk, pemenuhan kualitas produk di PT. Skyline Jaya memenuhi standar *buyer* dan kualitas dari produknya di periksa langsung oleh *quality control* dari *buyer*. Pemeriksaan yang dilakukan oleh *buyer* adalah dengan menurunkan *team quality control* pada bagian produksi untuk melakukan pengecekan produk sebelum dilakukan pengiriman melalui *cargo*.

Hasil pengecekan diberikan oleh *quality control buyer (QC buyer)* diserahkan di bagian produksi dilakukan perbaikan. Perbaikan produk yang kurang sesuai dapat dilakukan ketika koreksi kesalahan tidak terlalu banyak dan kesalahan tidak fatal, maka dapat secara langsung diperbaiki pada saat itu juga. Namun, apabila terdapat kesalahan yang fatal dan membutuhkan tindakan lebih lanjut maka membutuhkan waktu tambahan untuk mengoreksi produk agar sesuai standar *buyer*. Hal tersebut akan berdampak pada molornya pengiriman produk (Sumber: PT. Skyline Jaya). Terlihat dari penelitian yang dilakukan oleh Ashmos & Duchon (2000) adanya kegiatan koordinasi yang dilakukan antara tim merupakan salah satu penerapan *workplace spirituality* pada level *sense of community* (perasaan terhubung dengan komunitas). Hal tersebut dapat terlihat dari adanya komunikasi dan interaksi yang terhubung antara satu dengan lainnya dalam bekerja, dalam hal itu karyawan mempunyai pandangan bahwa adanya hubungan dua arah yang terjalin antara satu dengan lain dalam upaya menyelesaikan pekerjaan. Peran perusahaan dalam menumbuhkan *workplace spirituality* dibutuhkan, karena dengan adanya komunikasi yang terjalin antara tim merupakan salah satu cara dalam

menyampaikan tujuan secara jelas dan memperlihatkan kepedulian kepada karyawan, sehingga karyawan merasakan bahwa dirinya bagian dari perusahaan.

Melihat hal tersebut jika dikaitkan dengan fakta di PT. Skyline Jaya sebagaimana yang sudah disebutkan di muka, maka dapat dilihat adanya korelasi antara *workplace spirituality* dengan kinerja karyawan. Pemeliharaan dari *workplace spirituality* diharapkan dapat memberikan upaya yang lebih dari karyawan untuk peningkatan pada *job performance*. Upaya lebih yang dilakukan oleh karyawan bagi perusahaan merupakan salah satu refleksi adanya keterikatan karyawan dengan perusahaan. Sebagaimana dinyatakan oleh Kahn bahwa karyawan yang merasakan adanya keterikatan dengan perusahaan (*engaged worker*) adalah karyawan yang memberikan banyak upaya untuk pekerjaannya sebagai hasil dari perasaan ‘identitas’ dengan pekerjaannya (Schaufeli & Bakker, 2010; Lizano, Godoy, & Allen, 2019). Artinya, di sini dapat dijelaskan bahwa *workplace spirituality* mampu membentuk keterikatan karyawan dengan perusahaan, maka karyawan akan melakukan upaya yang besar dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, karyawan akan memiliki kinerja yang bagus jika *work spirituality* juga bagus.

Keterikatan karyawan dalam perusahaan tersebut disebut juga sebagai *work engagement*, yaitu perasaan positif dan puas yang dimiliki oleh karyawan terkait pekerjaannya yang terwujud melalui tiga dimensi yaitu *vigor* (energi/mental yang kuat), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (menyatu dengan pekerjaan) (Schaufeli & Bakker, 2010; Van der Walt, 2018; Lizano, Godoy, & Allen, 2019; Robijn, Euwema, Schaufeli, & Deprez, 2020). Implementasi *work engagement*

pada karyawan bagian produksi di PT. Skyline Jaya dapat terlihat dari banyaknya karyawan yang mampu bekerja melebihi batas waktu jam kerja (lembur) karena banyaknya produk yang dibuat sehingga membuat karyawan bekerja dengan waktu yang lama serta berusaha dengan mental yang kuat dalam menyelesaikan permasalahan (terdapat kesalahan dalam memberikan warna) dilakukan pengecatan ulang atau penambahan warna untuk mendapatkan warna yang diinginkan pelanggan. Pada saat karyawan berusaha untuk memperbaiki kesalahan akan membuat dirinya merasakan bangga dengan apa yang telah dilakukan serta munculnya perasaan tertantang dalam bekerja dan pada akhirnya merasakan bahwa waktu kerja berjalan dengan cepat. *Work engagement* yang terjadi dalam diri karyawan memiliki keterkaitan dengan tingkat komitmen yang lebih tinggi, ketidakhadiran kerja yang rendah, dan produktivitas yang tinggi (Lizano, Godoy, & Allen, 2019). Artinya, ada hubungan antara *work engagement* dengan kinerja karyawan.

Fenomena lain yang telah ditemukan terkait karyawan pada bagian produksi di PT. Skyline Jaya dapat terlihat dari adanya pribadi yang proaktif dari karyawan yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dimana perusahaan lebih mengedepankan pada produk atas permintaan pelanggan. Pribadi proaktif karyawan tersebut terlihat dari adanya karyawan yang secara antusias dalam menyelesaikan pekerjaan serta tertantang dalam membuat produk dengan disesuaikan pada desain, warna dan motif sesuai dengan harapan pelanggan. Pembuatan produk atas permintaan pelanggan membuat karyawan terus berusaha untuk mempelajari *tren* terkini dan melakukan peningkatan diri secara

berkelanjutan hanya untuk menghasilkan produk sesuai dengan permintaan dari pelanggan. Gambaran fenomena yang ada merupakan kekuatan dalam diri yang terjadi pada afektif (*vitality*) dan kemauan pembelajaran dalam diri karyawan secara kognitif (*learning*) ini disebut dengan *thriving* (Kleine, Rudolph, & Zacher, 2018). Konsep *thriving at work* adalah gambaran semangat yang muncul dalam diri karyawan yang ditunjukkan dengan perasaan positif serta penerapan pengetahuan dan keterampilan individu (De Simone, 2014). Di mana karyawan yang mampu menerapkan spiritualitas di tempat kerja juga akan mampu melahirkan perasaan semangat (*thriving*) (Van der Walt, 2018) yang secara lebih jauh dapat berdampak pada hasil kerja karyawan tersebut (Elahi, Abid, Arya, & Farooqi, 2019; Christensen-Salem, Walumbwa, Hsu, Misati, Babalola, & Kim, 2020).

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya dengan didasarkan pada teori dan fenomena yang ada di PT. Skyline Jaya, penelitian ini termotivasi untuk menganalisis *work engagement* dan *thriving at work* memediasi hubungan antara *workplace spirituality* dan *job performance*. Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh *Workplace Spirituality* terhadap *Job Performance* dengan Dimediasi *Work Engagement* dan *Thriving at Work* di PT. Skyline Jaya Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Apakah *workplace spirituality* berpengaruh terhadap *job performance*?

2. Apakah *workplace spirituality* berpengaruh terhadap *job performance* melalui *work engagement*?
3. Apakah *workplace spirituality* berpengaruh terhadap *job performance* melalui *thriving at work*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan penelitian berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari *workplace spirituality* terhadap *job performance* di PT. Skyline Jaya Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh dari *work engagement* dalam memediasi hubungan antara *workplace spirituality* dan *job performance* di PT. Skyline Jaya Surabaya
3. Untuk mengetahui pengaruh dari *thriving at work* dalam memediasi hubungan antara *workplace spirituality* dan *job performance* di PT. Skyline Jaya Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dan praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terbaru yang berkaitan dengan disiplin ilmu manajemen sumber daya manusia dan lebih

berfokus pada pengelolaan dari sumber daya manusia di *workplace spirituality, job performance, work engagement, dan thriving at work*

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai dasar kebijakan dalam suatu keputusan atau hal lainnya terutama yang berkaitan dengan peningkatan kinerja di PT. Skyline Jaya Surabaya.

1.5 Lingkup Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan bermaksud untuk mengetahui adanya faktor-faktor yang diduga dapat memberikan pengaruh terhadap *performance*. Terdapat faktor yang dapat berpengaruh terhadap *performance*, yaitu *workplace spirituality, work engagement, dan thriving at work*. Pengambilan data yang berhubungan dengan penelitian di PT. Skyline Jaya Surabaya pada periode 2019 sampai dengan 2020 yang dipilih untuk melakukan observasi dalam penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini membahas beberapa hal yang dijelaskan dan disusun ke dalam lima bab dengan sistematika penulisan tesis sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bagian ini merupakan bagian pengantar dan penjelasan tentang latar belakang penelitian sebelum memasuki pokok permasalahan dalam tesis.

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bagian bab dua ini berisikan landasan teori yang menjelaskan tentang *workplace spirituality*, *job performance*, *work engagement*, dan *thriving at work*. Adanya landasan teori tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penelitian ini yang dapat bersumber dari beberapa literatur dan materi perkuliahan. Dalam bab ini terdapat model analisis dalam bentuk gambar yang digunakan sebagai kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab tiga ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur pengambilan data, prosedur penentuan sampel, uji analisis data, dan teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Pada bab empat ini berisi tentang penjabaran dari hasil dari penelitian dan pembuktian hasil hipotesis beserta dengan adanya pembahasan hasil penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab lima ini merupakan bab terakhir dari penelitian yang di mana berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan menjabarkan saran-saran yang dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.