

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan.

Menurut Fauziah (2013) menyatakan bahwa organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua yaitu, pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat dan organisasi publik. Pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi privat adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik dapat dibedakan lagi menjadi primer dan sekunder. Bersifat primer adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu - satunya penyelenggara dan pengguna atau klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.

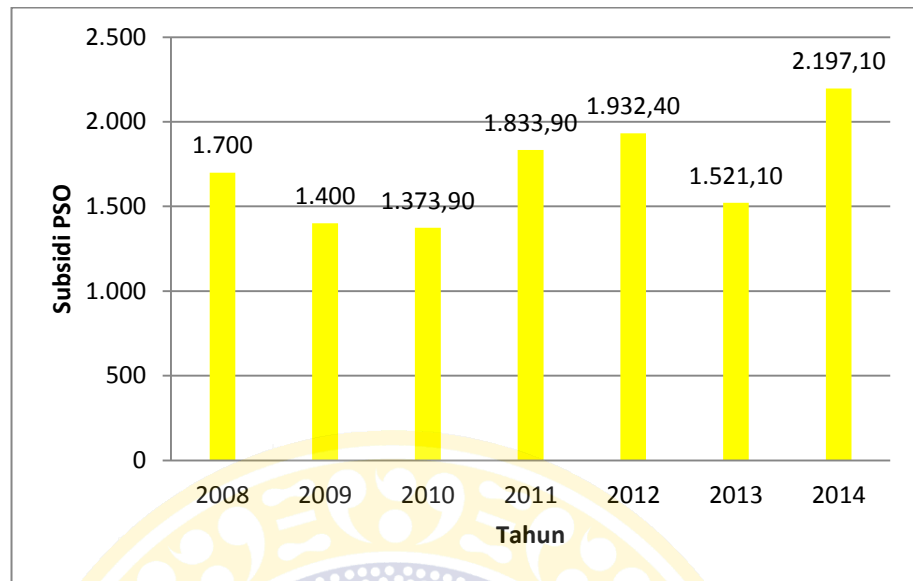
Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan. Selanjutnya bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna atau klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Sesuai dengan amanat UUD 1945 pasal 34 ayat 3, negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak atau biasa disebut kewajiban pelayanan umum (*Public Service Obligation*). Untuk ini pemerintah dapat melibatkan seluruh pihak termasuk Badan Usaha Milik Negara dan swasta. Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2007) *Public Service Obligation* (PSO) adalah kewajiban BUMN dalam melayani kebutuhan publik. Tugas pelayanan publik alias *Public Service Obligation* yang dibebankan ke BUMN tidak dijalankan secara maksimal. Hal ini menyebabkan tugas pelayanan bertumpuk, sementara dukungan dari pemerintah amat minim, baik dari sisi peraturan sebagai *captive market* maupun dari sisi bantuan anggaran.

Penugasan pemberian *Public Service Obligation* dilakukan oleh Kementerian Negara BUMN dengan mengusulkan adanya kontrak kerja PSO antara pemerintah sebagai pemberi tugas dan BUMN sebagai penerima tugas. Dana PSO BUMN tersebut telah jelas diatur dalam penjelasan pasal 66 UU 19 tahun 2003 tentang BUMN yang menyatakan, apabila penugasan yang diberikan tersebut tidak fleksibel, maka seluruh biaya harus ditanggung oleh pemerintah plus margin.

Untuk meringankan beban masyarakat, pemerintah mengeluarkan kebijakan subsidi. Setiap tahun pemerintah menanggung beban subsidi yang cenderung meningkat, apalagi semenjak krisis ekonomi tahun 1997. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tahun 2014 pemerintah mengalokasikan dana untuk subsidi sebesar 403 triliun rupiah termasuk bantuan pemerintah kepada BUMN atau swasta dalam usaha peningkatan pelayanan umum. Secara umum subsidi dalam APBN 2014 dapat dikelompokkan dalam dua kelompok besar yaitu jenis subsidi yaitu (i) Subsidi Energi dan (ii) Subsidi non BBM. Subsidi energi ditujukan untuk menstabilkan harga BBM. Sedangkan subsidi non BBM terdiri atas subsidi listrik, subsidi pangan (Raskin); subsidi pupuk; subsidi benih; subsidi kredit program dan subsidi *Public Service Obligation*.

Public Service Obligation cenderung meningkat setiap tahunnya. *Public Service Obligation* dalam APBN merupakan bagian dari belanja subsidi. Subsidi adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh negara akibat disparitas atau perbedaan harga pasar dengan harga atas produk atau jasa tertentu yang ditetapkan oleh Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat miskin. *Public Service Obligation* adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh negara akibat disparitas atau perbedaan harga pokok penjualan BUMN atau swasta dengan harga atas produk atau jasa tertentu yang ditetapkan oleh Pemerintah agar pelayanan produk atau jasa tetap terjamin dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat (publik).



Sumber: Nota Keuangan & RUU APBN Republik Indonesia 2014

Gambar 1.1

Subsidi *Public Service Obligation* Tahun 2008 - 2014 (triliun rupiah)

Menurut Direktorat Jenderal Anggaran (2007) secara umum alokasi APBN di Indonesia untuk pengadaan subsidi *Public Service Obligation* meningkat hal ini mengindikasikan bahwa belum mencukupi ketersediaan sarana dan prasarana transportasi yang terjangkau dari segi biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat. Dari Gambar 1.1 di atas dapat dilihat bahwa subsidi *Public Service Obligation* dari tahun 2008 sebesar 1.700 triliun menurun pada tahun 2009 sebesar 1.400 triliun rupiah kemudian tahun 2010 sebesar 1.373,9 triliun rupiah terhadap Produk Domestik Bruto hal itu terjadi karena pada tahun 2008 bertambahnya kebutuhan pendanaan kegiatan - kegiatan yang mendesak untuk dilaksanakan dan bersifat *ad hoc* seperti: Bantuan Langsung Tunai (BLT), kebutuhan dana penyelenggaraan Pemilu, dan program lainnya, seperti untuk pengadaan sarana dan prasarana konversi minyak tanah ke LPG. Kemudian pada

tahun 2011 meningkat menjadi 1.833,9 triliun rupiah selanjutnya tahun 2012 triliun rupiah meningkat menjadi 1.932,4 triliun rupiah tetapi turun pada tahun 2013 sebesar 1.521,1 triliun rupiah hal ini dikarenakan anggaran belanja subsidi *Public Service Obligation* tersebut untuk PSO PT Posindo telah direalokasi ke Belanja Lain - Lain pada APBN tahun 2013. Pada tahun 2014 anggaran subsidi *Public Service Obligation* meningkat lagi 2.197,1 triliun rupiah pada tahun 2014.

Dasar hukum *Public Service Obligation* adalah Undang - Undang RI No 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara Pasal 66 ayat 1. Menurut UU No. 19 Tahun 2003 tersebut, pemerintah dapat memberikan penugasan khusus kepada BUMN untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum dengan tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan BUMN. Apabila penugasan tersebut menurut kajian secara finansial tidak *feasible*, pemerintah harus memberikan kompensasi atas semua biaya yang telah dikeluarkan oleh BUMN tersebut termasuk margin yang diharapkan. Dalam hal ini, terdapat intervensi politik dalam penetapan harga.

Dengan melihat bahwasanya subsidi yang dikeluarkan untuk pelayanan publik secara umum selalu mengalami peningkatan dan jumlah tersebut juga cukup besar maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya di Indonesia keadaan pelayanan publik masih belum memadai sehingga masih perlu adanya bantuan dari pemerintah. Berikut ini merupakan data alokasi untuk dana untuk subsidi dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2008 - 2014 yang meliputi subsidi energi dan subsidi non energi. Subsidi energi meliputi subsidi BBM dan LPG Tabung 3 Kg dan subsidi listrik. Sedangkan subsidi non energi

terdiri atas subsidi pangan (Raskin), subsidi pupuk, subsidi benih, subsidi bunga kredit program, subsidi pajak, subsidi bunga kredit program dan subsidi *Public Service Obligation*.

Tabel 1.1

Anggaran Subsidi Pada APBN 2008 - 2014 (triliun rupiah)

Uraian	Tahun						
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
I. Energi	223.000	103.600	143.793,7	195.288,7	230.432,5	309.895,1	350.310,5
1. Subsidi BBM	139.100	57.600	89.291,3	129.723,6	137.379,8	209.915,4	246.494,2
2. Subsidi Listrik	83.900	46.000	54.502,4	65.565,1	93.052,7	99.979,7	103.816,3
II. NON ENERGI	52.300	63.100	55.541,7	41.890,4	42.504,1	48.289,4	52.725,0
1. Subsidi Pangan	12.100	13.000	14.252,8	15.267,0	20.926,3	21.497,4	18.164,7
2. Subsidi Pupuk	15.200	17.500	19.176,5	18.803,0	13.958,6	17.932,7	21.048,8
3. Subsidi Benih	1.000	1.300	1.563,5	120,3	129,5	1.454,2	1.564,8
4. Subsidi PSO	1.700	1.400	1.373,9	1.833,9	1.932,4	1.521,1	2.197,1
5. Subsidi Kredit Program	900	4.700	2.856,4	1.866,2	1.293,9	1.248,5	3.235,8
6. Subsidi Minyak Goreng	200	-	-	-	-	-	-
7. Subsidi Kedelai	100	-	-	-	-	-	-
8. Subsidi Pajak	21.000	25.300	16.318,6	4.000,0	4.263,4	4.635,5	6.513,8
JUMLAH	275.300	166.700	199.335,4	237.179,1	272.936,6	358.184,5	403.035,5

Sumber: Nota Keuangan & RUU APBN Republik Indonesia (diolah)

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa subsidi *Public Service Obligation* setiap tahun cenderung cenderung meningkat dari tahun 2008 hingga 2014. subsidi *Public Service Obligation* menempati urutan kelima di urutan subsidi non energi setelah subsidi pupuk, subsidi pangan, subsidi pajak dan subsidi bunga kredit program. Dengan melihat hal tersebut maka besaran subsidi *Public Service Obligation* meskipun tidak terlalu besar namun hal tersebut juga menjadi prioritas utama pemerintah agar nantinya masyarakat mampu menggunakan prasarana transportasi yang meliputi angkutan kereta api yang disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) kemudian untuk penggunaan layanan jasa angkutan penumpang kapal laut oleh PT Pelni (Persero dan juga untuk penugasan layanan jasa pos di daerah terpencil oleh PT Posindo dan yang terakhir Perum Lembaga Kantor Berita Nasional (LKBN) untuk penugasan layanan berita kepada masyarakat.

Tamin (2000:7) mengungkapkan bahwa prasarana transportasi mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan dan sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan atau barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut. Melihat dua peran yang disampaikan di atas, peran pertama sering digunakan oleh perencana pengembang wilayah untuk dapat mengembangkan wilayahnya sesuai dengan rencana. Misalnya saja akan dikembangkan suatu wilayah baru dimana pada wilayah tersebut tidak akan pernah ada peminatnya bila wilayah tersebut tidak disediakan sistem prasarana transportasi. Sehingga pada kondisi tersebut, prasarana transportasi akan menjadi penting untuk aksesibilitas menuju wilayah

tersebut dan akan berdampak pada tingginya minat masyarakat untuk menjalankan kegiatan ekonomi. Hal ini merupakan penjelasan peran prasarana transportasi yang kedua, yaitu untuk mendukung pergerakan manusia dan barang.

Kegiatan ekonomi dan transportasi memiliki keterkaitan yang sangat erat, dimana keduanya dapat saling mempengaruhi. Hal ini seperti yang telah dianalisis oleh Lembaga Pengukuran Ketahanan Nasional (2012) menyebutkan bahwa sarana transportasi merupakan bagian penting dan strategis bagi pembangunan suatu Negara. Sistem transportasi yang handal merupakan sarana penunjang kemajuan ekonomi karena akan mendukung mobilitas penduduk. Dengan Sistem Transportasi Nasional yang efisien dan efektif agar mampu mempercepat dan memperluas pembangunan ekonomi nasional dalam rangka peningkatan dan pemerataan kesejahteraan, sehingga akan terwujud ketahanan nasional yang tangguh. Begitu juga oleh Tamin (2000:5) bahwa pertumbuhan ekonomi memiliki keterkaitan dengan transportasi, karena akibat pertumbuhan ekonomi maka mobilitas seseorang meningkat dan kebutuhan pergerakannya pun menjadi meningkat melebihi kapasitas prasarana transportasi yang tersedia. Hal ini dapat disimpulkan bahwa transportasi dan perekonomian memiliki keterkaitan yang erat. Satu sisi transportasi dapat mendorong peningkatan kegiatan ekonomi suatu daerah, karena dengan adanya infrastruktur transportasi maka suatu daerah dapat meningkat kegiatan ekonominya. Namun di sisi lain, akibat tingginya kegiatan ekonomi dimana pertumbuhan ekonomi meningkat maka akan timbul masalah transportasi, karena terjadinya kemacetan lalu lintas, sehingga perlunya penambahan jalur transportasi untuk mengimbangi tingginya kegiatan ekonomi

tersebut. Pentingnya peran sektor transportasi bagi kegiatan ekonomi mengharuskan adanya sebuah sistem transportasi yang handal, efisien, dan efektif. Transportasi yang efektif memiliki arti bahwa sistem transportasi yang memenuhi kapasitas yang angkut, terpadu atau terintegrasi dengan antar moda transportasi, tertib, teratur, lancar, cepat dan tepat, selamat, aman, nyaman dan biaya terjangkau secara ekonomi. Sedangkan efisien dalam arti beban publik sebagai pengguna jasa transportasi menjadi rendah dan memiliki utilitas yang tinggi.

Permasalahan transportasi menurut Tamin (2000:1) tidak hanya terbatas pada terbatasnya prasarana transportasi yang ada, namun sudah merambah kepada aspek - aspek lainnya, seperti pendapatan rendah, urbanisasi yang cepat, terbatasnya sumber daya, khususnya dana, kualitas dan kuantitas data yang berkaitan dengan transportasi, kualitas sumber daya manusia, disiplin yang rendah, dan lemahnya perencanaan dan pengendalian, sehingga aspek - aspek tersebut memperparah masalah transportasi.

Menurut Nugraha (2008) tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang baik tidak hanya mendukung mobilitas manusia, barang, ataupun jasa. Namun, dalam jangka panjang juga dapat mendukung upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memacu pertumbuhan ekonomi. Selain itu pula, ketersediaan sarana dan prasarana transportasi harus terjangkau dari segi biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat. Pemerintah wajib menyediakan sarana dan prasarana transportasi sebagai bagian dari pelayanan umum pemerintah kepada rakyat.

Menurut Siregar (2102:18) penyebaran transportasi yang belum merata lebih dari 4.690 kilometer dari seluruh rel kereta api sepanjang lebih dari 6.600

kilometer terdapat di Jawa sisanya berada di Sumatera dan tersebar di tiga daerah yaitu di Sumatera Utara 1052 kilometer, di Sumatera Barat 248 kilometer dan di Sumatera Selatan 679 kilometer. Menurut Samosir (2013) pemerintah melalui PT Kereta Api Indonesia (Persero) dituntut untuk menyediakan angkutan kereta api yang murah, cepat, aman dan handal namun PT Kereta Api Indonesia (Persero) masih kesulitan untuk mengembangkan usahanya karena saat ini belum ada investor yang tergerak untuk berinvestasi dibisnis perkeretaapian. Pada tahun 2015 PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengoperasikan 409 unit lokomotif, 572 unit KRL, 108 unit KRD, 1.507 unit kereta penumpang dan 6.499 unit gerbong. Menurut Kementerian Pekerjaan Umum dan Dinas Pekerjaan Umum (2012) panjang jaringan jalan pada tahun 2012 sekitar 501,97 ribu kilometer terdiri atas Jalan Nasional 38,57 ribu kilometer, Jalan Provinsi 53,64 ribu kilometer, Jalan Kabupaten dan Jalan Kotamadya 409,76 ribu kilometer dari total panjang jalan tersebut 40% terhitung rusak berat dan rusak ringan.

Sebagai sarana transportasi publik, maka transportasi harus memenuhi kriteria pelayanan publik. Dagun et. Al (2006) mengungkapkan bahwa transportasi yang baik bagi pelayanan publik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu kenyamanan, keamanan, dan kecepatan. Ketentuan pertama adalah kenyamanan, yaitu aspek kenyamanan harus dapat dirasakan oleh penumpang yang menggunakan jasa transportasi. Penumpang akan merasa nyaman di dalam sarana transportasi bila di sarana tersebut dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memberikan kenyamanan bagi penumpangnya, salah satunya adalah

pendingin udara, kedap terhadap asap kendaraan bermotor, dan proses yang dijalani calon penumpang sebelum dan setelah berada dalam sarana transportasi.

Ketentuan kedua adalah keamanan, yaitu aspek rasa aman yang dirasakan oleh penumpang selama mendapatkan pelayanan transportasi. Beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur rasa aman diantaranya adalah sistem tertutup dimana sarana transportasi tidak mudah diakses oleh pihak lain yang bukan penumpang. Pada kasus bus, termasuk di dalamnya adalah halte atau terminal yang hanya diakses oleh penumpang yang sudah membeli tiket bus. Selain itu, adalah sistem naik dan turun penumpang, untuk menjaga keamanan, penumpang harus naik dan turun hanya pada halte dan terminal yang telah ditetapkan, dan penumpang tidak dapat naik dan turun pada tempat selain halte dan terminal resmi. Dengan demikian, sistem tertutup ini dapat memberikan rasa aman bagi penumpang dari ancaman pencurian, pencopetan, perampokan, atau insiden - insiden lainnya yang mengancam keselamatan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi.

Ketentuan ketiga adalah kecepatan, yaitu ketentuan terpenuhinya waktu sampai ke tempat tujuan dengan cepat dan atau tepat. Ketentuan ini hanya dapat terpenuhi bila sarana transportasi didukung dengan pra sarana yang khusus, sebagai contoh adalah rel khusus yang dimiliki oleh kereta api. Sehingga dengan mengadopsi prasarana kereta api, maka pada transportasi bus pun dapat diterapkan dengan membangun jalur khusus atau disebut dengan busway.

Angkutan umum darat seperti bus antar provinsi, bus antar kota, angkot, mikrolet, kopaja, bajaj dan lain sebagainya yang beroperasi hanya 40%, sisanya

kendaraan pribadi. Banyaknya kendaraan pribadi yang beroperasi tentu saja menimbulkan masalah baru yaitu kemacetan karena kendala ruas jalan, kemacetan lalu - lintas terjadi apabila ruas - ruas jalan sudah tidak mampu menampung luapan arus kendaraan yang datang masalah lain yang juga memperhatikan yaitu polusi sehingga dibutuhkan angkutan umum yang tepat, aman, nyaman cepat dan murah seperti *Mass Rapid Transit* (MRT) yang nantinya akan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi sehingga mengurangi kemacetan dan penggunaan sistem MRT akan mengurangi polusi yang akan ditimbulkan dengan berkurangnya penggunaan kendaraan pribadi. Sekitar 90% dari angkutan umum yang ada di Indonesia tersebut berusia di atas 10 tahun. Banyak angkutan yang sudah tidak layak pakai namun tetap dioperasikan sehingga sewaktu - waktu dapat terjadi *brake fail* atau rem blong, kebocoran tangki bensin karena sudah keroposnya besi - besi yang termakan oleh usia. Para pemilik kendaraan tersebut jarang melakukan perawatan rutin. Transportasi umum juga masih banyak kendala, seperti kondisi pengusaha angkutan umum yang banyak didera pungli, kir, bunga tinggi, setoran tinggi, bahkan tidak ada program *safety riding* bagi pengemudi angkutan umum sehingga pengemudi angkutan umum sering kebut - kebutan hingga melanggar rambu - rambu lalu lintas hanya karena mengejar setoran, kondisi transportasi umum Indonesia memang memperhatikan tentu saja hal ini berimbas pada hilangnya rasa aman dan nyaman para penumpang angkutan umum mereka sama saja mempertaruhkan nyawanya setiap menggunakan jasa ini.

Melihat kondisi *existing* transportasi Indonesia bahwa transportasi publik atau transportasi masal yang ada masih belum memadai oleh karena itu di sektor transportasi dibutuhkan subsidi *Public Service Obligation* pada sektor angkutan darat, angkutan udara dan komunikasi dan jasa penunjang angkutan dan pergudangan yang bertujuan untuk memudahkan mobilitas penduduk Indonesia itu sendiri yang jumlahnya setiap tahun semakin bertambah banyak.

Penelitian ini penting dilakukan karena, agar pelayanan umum yang disediakan oleh pemerintah dapat terjangkau oleh masyarakat, maka dikembangkan skema pemberian subsidi kepada BUMN yang telah ditunjuk oleh pemerintah yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero), PT Pelni (Persero) dan PT Posindo (Persero) dalam rangka penugasan pelayanan umum. *Public Service Obligation* merupakan kompensasi yang diberikan oleh pemerintah kepada badan penyelenggara untuk menutup selisih dari kekurangan biaya produksi suatu barang dan jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Sistem Neraca Sosial Ekonomi (SNSE) atau *Social Accounting Matrix* (SAM). Pendekatan SNSE dipilih untuk digunakan untuk mengetahui dampak subsidi *Public Service Obligation* terhadap sektor transportasi di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana dampak injeksi subsidi *Public Service Obligation* di sektor transportasi terhadap output sektor produksi dan pendapatan institusi?

2. Bagaimana *Structural Path Analysis* injeksi subsidi *Public Service Obligation* di sektor transportasi terhadap output sektor produksi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dampak injeksi subsidi *Public Service Obligation* di sektor transportasi terhadap output sektor produksi dan pendapatan institusi.
2. Untuk menganalisis *Structural Path Analysis* injeksi subsidi *Public Service Obligation* di sektor transportasi terhadap output sektor produksi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil yang diperoleh dari penelitian ini, diharapkan dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Ilmiah

Diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang ilmu ekonomi, terutama ilmu ekonomi perencanaan dan pembangunan pada umumnya serta pemahaman tentang subsidi *Public Service Obligation* berdasarkan SNSE pada khususnya.

2. Manfaat Praktik

Memberikan wawasan dan pengembangan penelitian selanjutnya mengenai subsidi *Public Service Obligation* dihubungkan dengan sektor

transportasi, sektor produksi, sektor institusi dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

3. Manfaat Akademik

Sebagai sarana untuk menerapkan atau mengaplikasikan teori - teori yang diperoleh dan diharapkan dapat dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, skripsi ini terdiri dari lima bab dan tiap - tiap memberikan penjelasan secara terinci serta hubungan dengan rumusan masalah penulisan. Adapun sistematika dalam skripsi adalah sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat secara garis besar hal - hal yang mengatur pada pokok permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian tentang landasan teori yang telah diperoleh penulis selama perkuliahan maupun dari literatur - literatur yang dijadikan pedoman dan juga dasar hubungan antar variable dalam pembahasan skripsi

ini. Selain itu juga disampaikan penelitian sebelumnya, model analisis dan kerangka berfikir.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini memuat uraian mengenai pendekatan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian tentang gambaran umum mengenai subyek dan obyek penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis model dan pembahasan.

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir skripsi yang memuat uraian tentang simpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN