

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2018 terdapat peluang usaha PT Pertamina EP yang bertujuan untuk meningkatkan produksi minyak dan gas ke depan guna memenuhi kebutuhan minyak dan gas bumi di Indonesia. Peluang tersebut, berasal dari Proyek pengembangan kategori *business development* yang berasal dari *program carry over* yang merupakan program *multiyear* serta proyek pengembangan baru yang telah mendapatkan persetujuan *Final Investment Decision* (FID) di tahun 2018.

PT Pertamina EP pada tahun 2018 (Laporan Tahunan PT Pertamina EP, 2018) telah menetapkan strategi utama dalam meningkatkan produksi minyak dan gas bumi dan menciptakan keunggulan daya saing serta menghadapi persaingan global. Selain itu, PT Pertamina EP menjabarkan langkah-langkah strategi menjadi 2 strategi besar, yaitu *Existing Strategy* dan *Growth Strategy*. *Existing strategy* merupakan strategi yang dirancang untuk mempertahankan pencapaian tujuan yang telah diperoleh PT Pertamina EP sebagai basis dari kelangsungan bisnis Perusahaan.

Existing strategy PT Pertamina EP terdiri dari strategi pertama yaitu pengembangan peluang baru di struktur lama. Struktur lama merupakan struktur-struktur yang sedang berada pada fase produksi maupun struktur yang sebelumnya pernah diproduksi. Pengembangan ini bertujuan untuk menggantikan produksi minyak dan gas yang turun akibat *natural decline* dari lapangan eksisting. Inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan untuk mendukung strategi ini diantaranya pengembangan *upside*

potential & infill, revitalisasi Struktur *Idle* (Non Produksi), mengembangkan *secondary & tertiary recovery*, dan melakukan kerja sama pada pengembangan peluang baru di struktur eksisting. Strategi kedua yaitu optimalisasi produksi eksisting. Optimalisasi bertujuan untuk menahan laju *natural decline* dari produksi di lapangan minyak dan gas eksisting. Inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan untuk mendukung strategi ini diantaranya meningkatkan kinerja sumur, meningkatkan kehandalan *surface facilities*, dan melakukan kerja sama pada aktivitas operasi produksi. Strategi ketiga yaitu *financial excellence*. *Financial excellence* merupakan strategi pendukung usaha yang dirancang untuk menjaga kinerja perusahaan secara keuangan sehingga tetap mampu menjadi perusahaan yang sehat dan berkelanjutan. Inisiatif-inisiatif yang dilaksanakan untuk mendukung strategi ini diantaranya *cost efficiency*, percepatan *collection* penjualan gas, percepatan penyelesaian laporan keuangan tahunan

Growth strategy merupakan strategi yang dirancang untuk meningkatkan pencapaian perusahaan sehingga mampu untuk memenuhi target yang telah dicanangkan dalam Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP). *Growth strategy* PT Pertamina EP terdiri atas peningkatan *Resource Replacement Ratio* (RRR) dan pengembangan struktur baru

Strategi perusahaan dalam mendukung mewujudkan *financial excellence* adalah dengan dilakukannya efektifitas dan efisiensi yang maksimal untuk reduksi biaya umum dan administrasi. Biaya umum dan administrasi dari PT Pertamina EP pada tahun 2017 (Laporan Keuangan PT Pertamina EP,2018) sebesar \$ 149.191.000 dan meningkat pada tahun 2018 menjadi sebesar \$ 165.079.000 atau 11 %.

Salah satu sebab tingginya biaya umum dan administrasi PT Pertamina EP dikarenakan proses administrasi pengadaan barang dan jasa di PT Pertamina EP belum didukung oleh teknologi informasi (TI) yang terintegrasi dan masih tersusun oleh beberapa modul dan aplikasi yang berdiri sendiri-sendiri (mySAP, PIS, P2P, EMRS dll.).

Hal ini menyebabkan tidak efektif dan efisien dalam biaya, waktu dan proses administrasi. Maka, PT Pertamina EP telah mengambil langkah untuk melakukan efektivitas proses pengadaan yaitu dengan membuat satu sistem *online* yaitu *Integrated Procure to Pay* (i-P2P) yang bertujuan meningkatkan efisiensi biaya perusahaan, memperbaiki proses bisnis/sistem operasional perencanaan, pembelian barang dan jasa serta proses pembayaran kepada vendor pelaksana (*invoicing*). Sistem *Online* i-P2P dapat diakses dengan alamat <http://ptmkppipsapp.pertamina.com/i-p2p>.



Gambar 1.1 Gambaran sistem yang ada saat ini di PT Pertamina
Sumber : Materi Sosialisasi Implementasi i-P2P, (2018).

Dengan adanya perubahan sistem baru ini akan membawa dampak yang luas terhadap perusahaan dan karyawan (pihak internal) dan dari sisi vendor/pihak kedua

(eksternal). Disini hanya akan dibahas dampak yang terjadi pada pihak internal terutama pada operasional di PT Pertamina EP Asset 4 sebagai salah satu yang mengalami efek langsung dari perubahan tersebut. Subyek perubahan dalam perusahaan terdiri dari manajer fungsi atau manajemen, fungsi perencana/*planner (User)*, Fungsi *Supply Chain Management (SCM)* dan Fungsi *Finance/Keuangan* yang bertanggung jawab terhadap terjadinya perubahan tersebut dan secara langsung merasakan perubahan tersebut sebagai sampel untuk di keseluruhan wilayah PT Pertamina EP.

Menurut Syam (1999) dan Indriantoro (2000), penerapan Teknologi Informasi (TI) bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Pada saat ini peranan TI menjadi kebutuhan fundamental bagi setiap organisasi bisnis terutama untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Proses bisnis pun akan sangat terpengaruh oleh adanya kemajuan teknologi yang sangat cepat ini. Menurut Charlesto (2006) bahwa melalui kemampuan yang ditawarkannya, TI terbukti dapat menekan biaya, menciptakan proses kerja yang lebih cepat dan efisien, serta menawarkan tingkat fleksibilitas yang tinggi.

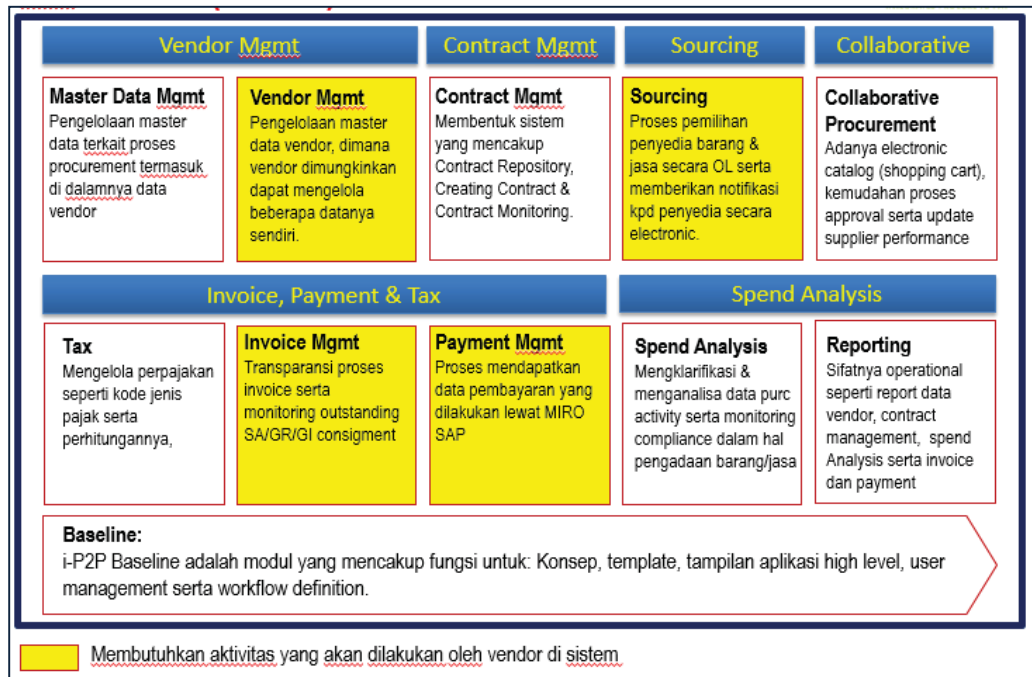
Implementasi i-P2P bertujuan untuk menekan biaya dan efisiensi bagi perusahaan untuk menjawab naiknya beban biaya administrasi dan umum serta kondisi ekonomi global terhadap *trend* fluktuasi harga minyak yang rendah.

I-P2P (*Integrated Procure to Pay*) adalah aplikasi *online (web based)* untuk membantu pencatatan proses bisnis pengadaan barang dan jasa (terutama *Non Hydro*) antara lain pemeliharaan master data vendor, penentuan supplier (lelang) yang terintegrasi langsung dengan sistem ERP dan akan digunakan oleh PT Pertamina beserta

anak perusahaannya. I-P2P diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas sistem proses pengadaan barang dan jasa di PT Pertamina EP. Dengan adanya sistem baru ini maka akan terwujud integrasi dalam proses perencanaan, pengadaan, monitoring kontrak dan pembayaran kepada vendor pelaksana.

Implementasi atau penggunaan i-P2P ini akan mengurangi otorisasi penggunaan *user id* mySAP dalam operasional kesisteman. Selanjutnya akan menggunakan i-P2P yang akan menggantikan mySAP. Potensi efisiensi dari tiap *user id* mySAP tersebut kurang lebih senilai Rp. 2.318.408,00/bulan.

Penerapan teknologi baru atau sistem baru di dalam suatu organisasi bisnis tidaklah mudah untuk diterapkan, sebab implementasi teknologi atau sistem baru akan berpengaruh pada keseluruhan organisasi, terutama dalam aspek Sumber Daya Manusia (SDM). Tingkat keberhasilan implementasi teknologi atau sistem baru tergantung dari aspek SDM selaku *user*. Menurut Kustono (2000) bahwa faktor *user* sangat penting untuk diperhatikan dalam penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pemakai untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan sistem tersebut. Pemrosesan data dengan komputer diharapkan dapat membantu peningkatan kinerja *user* di dalam suatu organisasi bisnis.

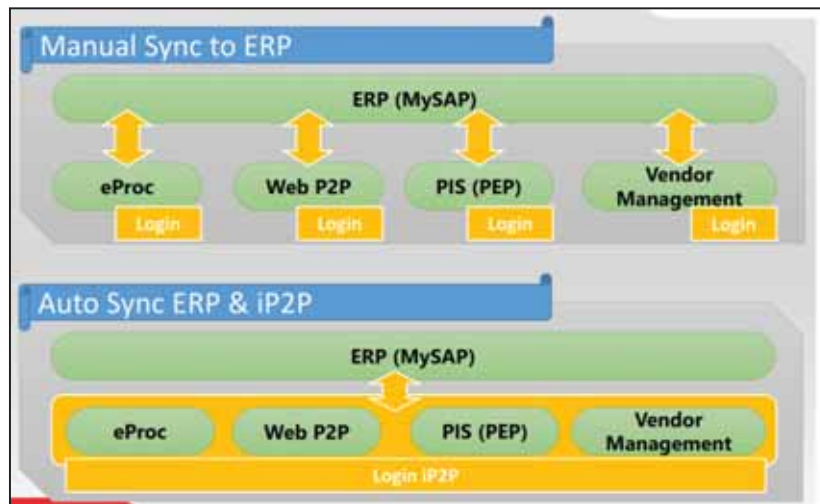


Gambar 1.2 Fitur yang tersedia di i-P2P yang akan digunakan oleh internal PT Pertamina dan eksternal (vendor)

Sumber : Materi Sosialisasi Implementasi i-P2P, (2018).

Implementasi dari sistem *online* ini membutuhkan pemahaman dan kecakapan dari manajer fungsi, fungsi perencana dan pengguna barang dan jasa, Fungsi SCM dan Fungsi Keuangan yang terlibat dikarenakan pergantian sistem baru ini menuntut para pihak untuk mempergunakan satu sistem aplikasi yang baru. Para pihak yang selama ini sudah terbiasa dengan sistem yang sudah ada telah mengalami beberapa kendala dalam prakteknya seperti aktivasi *user id*, *input* data dan pemakaian aplikasi yang masih belum dipahami dll. Hal ini mengakibatkan waktu menjadi lebih lama dan dalam perjalanannya terjadi reaksi yang berbeda dari beberapa orang. Ada pihak yang pro dan kontra, hal ini sesuai dengan teori, dimana dijelaskan bahwa perubahan akan membawa

dampak positif maupun negatif bagi semua pihak yang terkena dampak dari perubahan tersebut.



Gambar 1.3. Gambaran sistem setelah implementasi dengan i-P2P di PT Pertamina EP

Sumber : Materi Sosialisasi Implementasi i-P2P, (2018).

Sosialisasi sistem i-P2P ini telah dilakukan pada semester kedua di tahun 2018 dan sejak sosialisasi pada bulan Agustus 2018 di PT Pertamina EP Asset 4, maka sistem ini sudah mulai dipergunakan oleh pekerja di PT Pertamina EP Asset 4. Sistem i-P2P sendiri masih mengalami perkembangan dan penyempurnaan. Fungsi *User* dan Fungsi SCM seringkali mengalami kesulitan dalam hal akses, dan pemakaian fitur yang ada dalam i-P2P dan untuk PT Pertamina EP Asset 4, mereka berkoordinasi dengan *Internal Support* dari Fungsi SCM untuk menyelesaikan permasalahan ini. Kondisi ini mencerminkan adanya kendala dalam penggunaan sistem i-P2P ini di PT Pertamina EP Asset 4 terutama dari aspek *user* atau pemakai itu sendiri.

Permasalahan yang muncul adalah pemakai sistem *online* i-P2P ini adalah manusia yang bisa menjadi sumber potensi kegagalan dalam implementasi i-P2P di PT Pertamina EP Asset 4. Integrasi elemen teknologi, SDM, dan organisasi bisnis inilah yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi i-P2P. Namun selama penggunaan sistem i-P2P 4 (empat) bulan (Desember 2018 s.d Maret 2019) di PT Pertamina EP Asset 4 terdapat beberapa faktor yang mengindikasikan bahwa implementasi i-P2P belum maksimal. Salah satunya dapat ditunjukkan bahwa implementasi modul RKS dalam modul *contract management* dalam salah satu modul i-P2P dimana *user* dituntut untuk melakukan usulan dokumen RKS dalam sistem i-P2P belum dilaksanakan dengan maksimal. Berdasarkan observasi awal dari 90 paket pengadaan barang dan jasa yang masuk ke Fungsi SCM, *User* belum mempergunakan aplikasi i-P2P dalam penyusunan usulan dokumen Rencana Kerja dan Syarat (RKS) dengan persentase sebanyak 89 % sehingga dokumen tersebut dilakukan *review* dan dikembalikan oleh Fungsi SCM untuk dipenuhi terlebih dahulu dengan mempergunakan penggunaan i-P2P.

Pengguna *user id* dari Fungsi SCM sendiri sebesar 65 % dan masih memanfaatkan aplikasi yang ada sebelumnya seperti penggunaan *Procure to Pay* (P2P) dan mySAP baik untuk pembuatan *Purchase Requisitioner* (PR), *Purchase Order* (PO), *Outline Agreement/Outline Agreement Service* (OA/OAS) dan melakukan *Good Receive* (GR) serta *Service Acceptance* (SA) dan masih belum secara *full cycle* mempergunakan sistem i-P2P.

Gejala atau fenomena dengan rendahnya persentase pemakaian sistem i-P2P ini menimbulkan kekhawatiran terhadap keberlanjutan dari implementasi sistem i-P2P yang akan dilakukan secara resmi di seluruh PT Pertamina EP pada bulan Maret 2020.

Salah satu faktor penyebab belum optimalnya implementasi ini dikarenakan sistem i-P2P belum sepenuhnya diterima oleh para *user* selaku pengguna *user id* dikarenakan beberapa faktor. Pola belum sepenuhnya sebuah teknologi diterima tersebut telah dimodelkan oleh Venkatesh (2003) dengan pendekatan model UTAUT.

Venkatesh dkk. (2003) yang mengembangkan suatu model penerimaan teknologi atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Selama ini model mengenai penerimaan *user* terhadap teknologi yang ada, menggunakan pendekatan model *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM memiliki keterbatasan seperti yang dirangkum oleh Malhotra dkk (1999). Menurut Malhotra dan Galletta (1999), TAM kurang lengkap karena tidak mempertimbangkan satu faktor penting, yaitu pengaruh sosial dalam pemakaian dan pemanfaatan teknologi baru. TAM juga tidak mempertimbangkan adanya halangan yang mencegah individu untuk menggunakan sistem tertentu yang sebenarnya ingin dipakainya (Mathieson, dkk, 2001). Sehingga pengembangan dari TAM dengan mempertimbangkan kekurangan dari TAM adalah *Unified Theory of Acceptance and Utilization of Technology* (UTAUT). UTAUT dibangun oleh Venkatesh dkk. (2003) sebagai gabungan (*unified*) dari delapan model penerimaan yang sudah ada dan sudah terpublikasi, UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh, dkk., 2003). Model ini merupakan kombinasi dari delapan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya. yaitu *Theory of*

Reason Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB), Innovation Diffusion Theory (IDT), Social Cognitive Theory (SCT), Motivational Model (MM), dan Model of PC Utilization (MPCU).

Berdasarkan konsep UTAUT, terdapat 4 faktor yang mempengaruhi individu untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*). Faktor tersebut adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*). *Performance expectancy* adalah tingkat kepercayaan individu bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mendapatkan keuntungan atau kinerja lebih optimal dalam pekerjaan. Model ini merupakan kombinasi dari konsep 5 sebelumnya. Lima faktor dari model sebelumnya membantu dalam pembentukan *performance expectancy* yang terdiri dari *perceived usefulness* (TAM/TPB), *extrinsic motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT), dan *outcome expectations* (SCT). Semakin tinggi harapan akan kinerja (*performance expectancy*) semakin besar keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh dkk., 2003).

Faktor kedua adalah ekspektasi usaha (*effort expectancy*). Ekspektasi usaha adalah tingkat kenyamanan yang diharapkan pada saat individu menggunakan sistem. Setiap individu mengharapkan bahwa teknologi baru yang ada membutuhkan *effort* yang lebih rendah atau kecil. Dengan *effort* yang kecil maka individu akan mudah beralih pada teknologi baru tersebut. Faktor ini dibentuk dari *perceived ease of use* (TAM), *complexity* (MPCU), and *ease of use* (IDT). Semakin besar harapan akan usaha

(*effort expectancy*) semakin besar keinginan individu untuk menggunakan teknologi tersebut (Venkatesh dkk., 2003).

Faktor ketiga adalah keterlibatan sosial (*social influence*). Keterlibatan sosial, menunjukkan sejauh mana individu memandang bahwa orang lain penting baginya dalam menggunakan sistem baru. Pengaruh orang lain menentukan dalam penggunaan sistem baru. Semakin banyak sistem digunakan oleh banyak orang maka dorongan individu untuk menggunakan semakin besar. Tidak terkecuali di kantor. Semakin banyak rekan kerja yang sudah bisa dan terbiasa menggunakan, maka individu yang belum bisa akan lebih termotivasi untuk dapat menggunakan sistem tersebut. Faktor ini dibentuk dari *subjective norm* (TRA, TAM/TPB), *social factors* (MPCU), dan *image* (IDT) (Venkatesh dkk., 2003).

Faktor keempat adalah kondisi yang mendukung (*facilitating conditions*). Variabel kondisi yang mendukung (*facilitating conditions*) adalah sejauh mana seorang individu menganggap bahwa infrastruktur teknis dan organisasi yang diperlukan untuk menggunakan sistem yang dimaksud tersedia. Semakin banyak fasilitas pendukung untuk sistem baru maka semakin besar individu menggunakan teknologi tersebut. Faktor ini dibentuk dari *perceived behavioral control* (TPB), *facilitating conditions* (MPCU), and *compatibility* (IDT) (Venkatesh dkk., 2003).

Meskipun secara teoritis keempat faktor bisa menyebabkan individu menggunakan sistem baru, namun hasil penelitian terkait dengan model UTAUT dari Venkatesh masih memberikan hasil yang tidak konsisten. Berikut penelitian sebelumnya tentang model UTAUT.

Tabel 1.1 Inkonsistensi Penelitian Sebelumnya

| Penelitian | <i>performance expectancy</i> → <i>Intention</i> | <i>effort expectancy</i> → <i>Intention</i> | <i>social influence</i> → <i>Intention</i> | <i>facilitating conditions</i> → <i>Intention</i> | <i>facilitating conditions</i> → <i>Use</i> | <i>Intention</i> → <i>Use</i> |
|---------------------------------|---|--|---|--|--|----------------------------------|
| Abu Shanab and Pearson (2007) | Yes | Yes | Yes | X | X | X |
| Abu Shanab <i>et al.</i> (2010) | Yes | Yes | Yes | X | X | X |
| Pynoo <i>et al.</i> (2008) | No | No | No | No | Yes | Yes |
| Al Wadhi and Morris (2008) | | | | | | |
| a. Pada 4 minggu | Yes | Yes | Yes | X | X | X |
| b. Pada 3 bulan | Yes | Yes | X | X | X | X |
| c. <i>Future</i> | Yes | Yes | X | X | X | X |
| Marchewka <i>et al.</i> (2007) | No | Yes | Yes | No | X | X |
| Al Shobhi <i>et al.</i> (2011) | No | Yes | Yes | X | Yes | No |
| Yang (2010) | Yes | No | Yes | Yes | X | X |
| Sumak <i>et al.</i> (2010) | No | No | Yes | X | Yes | Yes |
| Wu <i>et al.</i> (2008) | Yes | No | Yes | Yes | Yes | Yes |

Keterangan : Yes = Sig, No=tidak signifikan, X = tidak diteliti

Sumber : Williams, Rana and Dwivedi, (2014).

Berdasarkan fenomena keberadaan sistem baru di PT Pertamina EP dan adanya *research gap*, penulis melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku terkait implementasi penggunaan teknologi baru yaitu i-P2P pada PT Pertamina EP Asset 4 tersebut dengan menggunakan pemodelan UTAUT, Judul “**Pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* Melalui *Behavioral Intention* (Studi Kasus Implementasi *Integrated Procure To Pay (I-P2P)* Di PT Pertamina EP Asset 4)”.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian yang ingin dijawab melalui penelitian ini, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan *performance expectancy* terhadap *use behavior*?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* ?
4. Apakah ada pengaruh yang signifikan *effort expectancy* terhadap *use behavior*?
5. Apakah ada pengaruh yang signifikan *social influence* terhadap *behavioral intention* ?
6. Apakah ada pengaruh yang signifikan *social influence* terhadap *use behavior*?
7. Apakah ada pengaruh yang signifikan *facilitating condition* terhadap *behavioral intention*?
8. Apakah ada pengaruh yang signifikan *facilitating condition* terhadap *use behavior* ?
9. Apakah ada pengaruh yang signifikan *behavioral intention* terhadap *use behavior* ?
10. Apakah *behavioral intention* memediasi pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence*, *facilitating condition* terhadap *use behavior* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*.
2. Mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *use behavior*.
3. Mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*.
4. Mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *use behavior*.
5. Mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention*.
6. Mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *use behavior*.
7. Mengetahui pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavioral intention*.
8. Mengetahui pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior*.
9. Mengetahui pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior*.
10. Mengetahui pengaruh *behavioral intention* dalam memediasi pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* terhadap *use behavior*.

1.4 Batasan Penelitian

Perusahaan yang akan menjadi objek penelitian adalah di PT Pertamina EP Asset 4 selaku *User i-P2P*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi praktisi dan pemerhati bidang sumber daya manusia, maupun PT Pertamina EP. Adapun manfaat dari penelitian ini secara lebih jelas adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis :
 - a. Dapat mengetahui pengaruh antara faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku pada penggunaan teknologi baru.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen perusahaan PT Pertamina EP Asset 4 dalam mengetahui implementasi *Integrated Procure to Pay (i-P2P)* serta memberikan kontribusi langkah-langkah perbaikan dalam pengembangan suatu sistem baru dalam perusahaan.
 - b. Memberikan referensi bagi peneliti lain sebagai acuan dalam pengembangan selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah yang menyebabkan diperlukan penelitian, perumusan masalah yang akan diteliti, uraian mengenai tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan dari penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori, landasan teori yang berhubungan dengan penelitian. Tinjauan pustaka tersebut merupakan sarana bagi pembaca untuk memahami konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu Penelitian terdahulu, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang bersumber dari berbagai buku, jurnal-jurnal, artikel-artikel dan penelitian terdahulu.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian yang dipergunakan oleh penulis meliputi pendekatan penelitian, jenis penelitian, desain variabel, identifikasi variabel, pengukuran variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data serta teknik analisis data.

4. BAB IV GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN

Bab ini menerangkan dan menguraikan tentang gambaran umum subyek penelitian.

5. BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan analisis dan pembahasan yang berisi deskripsi variabel penelitian analisis data dan interpretasi, serta pembahasan.

6. BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.

7. DAFTAR PUSTAKA