

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang paling penting dan membuat sumber daya organisasi lainnya menjadi bekerja. Di era globalisasi yang semakin tinggi dan salah satu kunci sukses untuk menghadapi persaingan adalah dengan meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia secara proaktif dan berkualitas. Setiap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi memerlukan sumber daya. Sumber daya itu antara lain sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sumber daya manusia. Sumber daya yang terpenting ialah sumber daya manusia, dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dimilikinya. Untuk itu perusahaan dituntut untuk lebih selektif dalam memilih sumber daya manusia yang menunjukkan suatu kinerja yang baik.¹

Semakin baik kualitas karyawan suatu perusahaan maka semakin tinggi daya saing perusahaan tersebut terhadap perusahaan lainnya. Karyawan adalah aset berharga yang perlu diperhatikan dan dibina dengan baik sehingga perusahaan harus memperhatikan setiap detail program-program yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia guna menghasilkan karyawan yang kompeten dan berdaya saing tinggi.

¹ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2004), hal 4

Pelaksanaan pekerjaan oleh para pekerja disuatu lingkungan perusahaan, pada dasarnya berlangsung dalam kondisi pekerja sebagai manusia. Dimana suasana batin atau psikologi seorang pekerja sebagai individu dalam masyarakat organisasi atau perusahaan yang menjadi lingkungan kerjanya, sangat berpengaruh pada pelaksanaan pekerjaannya.² Agar aktivitas berjalan dengan baik, perusahaan dalam hal ini organisasi harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Betapa mulia kerja itu menurut pandangan Islam, sehingga dalam Al-Qur'an banyak ditemukan ayat tentang kerja.

Dengan berbagai bentuknya. Sebagaimana firman-Nya dalam QS: an-Nahl ayat 97 :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً ۚ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ

بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

“Artinya : Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”³

²Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2008), hal 135

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahan surat an-Nahl ayat 97*, (Semarang : CV Toha Putra, 1989), hal 75

Adapun maksud dari ayat diatas adalah janji dari Allah Ta'ala, bagi siapapun yang beramal sholih (yaitu amalan yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Sunnah Nabi-Nya), baik laki-laki maupun perempuan dari anak cucu adam, hatinya beriman kepada Allah dan Rasul-Nya, amalan tersebut diperintahkan dan disyariatkan dari sisi Allah, maka Allah akan memberikan kepadanya kehidupan yang baik di dunia serta ganjaran atau balasan yang terbaik dari apa yang telah mereka kerjakan di akhirat.

Dalam hal ini, Kinerja karyawan secara umum diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut.⁴ Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan menempuh beberapa cara misalnya melalui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain pendidikan, pelatihan, budaya organisasi, kepemimpinan, kompensasi, lingkungan kerja dan motivasi.⁵ Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka.

Kepemimpinan yang baik, dapat dilihat dari bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan suatu pekerjaan, kemampuan membimbing, mengarahkan, membangun motivasi kerja, mengendalikan organisasi, membangun *team work*, menciptakan kondisi kerja yang sehat, memberikan pengawasan dan membawa para pengikut kepada sasaran yang dituju sesuai

⁴ Muhammad Busro, *Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Prenada Media, 2018), hal 185

⁵ Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi Pelatihan*, (Jakarta : Salemba Empat, 2015), hal 6

dengan misi yang telah ditentukan. Para pemimpin memiliki suatu ciri tersendiri dalam mengarahkan, membimbing karyawannya yang biasa dikenal dengan kepemimpinan. Seorang pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang menggambarkan hubungan antara pemimpin dengan yang dipimpin. Pemimpin mengembangkan dan mengarahkan potensi dan kemampuan karyawannya untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Pemahaman tugas-tugas yang diemban dan pemahaman karakteristik, dorongan, serta motivasi kepada seluruh anggotanya untuk mencapai tujuan. proses interaksi antara pimpinan dan karyawan dapat berhasil dengan baik, seharusnya dapat menimbulkan motivasi dalam diri karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan.

Budaya organisasi perusahaan lazim disebut sebagai budaya perusahaan. Budaya organisasi perusahaan terdiri dari berbagai elemen terintegrasi dan dibentuk oleh budaya yang lebih besar. Budaya perusahaan dibangun untuk mengatasi tantangan di masa yang lalu⁶. Berbagai kebijakan, prosedur, filosofi perusahaan, kebiasaan dan lain-lain merupakan respon terhadap situasi dan tantangan di masa yang lalu. Budaya organisasi dikenal luas sebagai fondasi sistem dan aktivitas manajemen dalam setiap organisasi.

Budaya organisasi merupakan sistem makna atau nilai yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi. Budaya perusahaan merupakan suatu kekuatan sosial yang tidak tampak, yang dapat menggerakkan orang-

⁶ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2011), hal 2

orang dalam suatu perusahaan untuk melakukan aktivitas kerja. Secara otomatis tip orang di dalam suatu perusahaan akan mempelajari budaya yang berlaku dan menjalankan di dalam perusahaan. Budaya organisasi perusahaan yang kuat mendukung tujuan-tujuan perusahaan, sebaliknya yang lemah atau negatif menghambat tujuan-tujuan perusahaan, Dalam hal ini atasan harus mempunyai peran yang penting dalam usahanya untuk memotivasi dan mengelola pegawainya.

Reward dalam perusahaan berperan penting hal ini ditunjukkan bahwa pemberian kompensasi atau *reward* yang layak dalam wujud moneter (*monetary rewards*), seperti insentif tahunan (*annual incentives*), dan dalam wujud non moneter (*psychological rewards*) seperti promosi jabatan, pemberian otonomi dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan produktivitas karyawan dan peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sistem *reward* selain dapat meningkatkan kinerja manajerial, juga dapat menurunkan kinerja manajerial apabila mereka merasa bahwa kompensasi yang mereka terima tidak sebanding dengan hasil kerja mereka dan tujuan untuk meningkatkan kinerja manajerial tidak tercapai.

PT Manggala Citra Mandiri Sakti berdiri pada tahun 1989 yang beralamatkan di Jl. Mayor Sujadi 22B Kedungwaru Tulungagung. PT Manggala Citra Mandiri Sakti merupakan gudang LPG 12kg dan 50kg yang berlokasi di belakang Radio Perkasa. PT Manggala Citra Mandiri Sakti jumlah karyawan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Berikut ini

adalah data perkembangan karyawan PT Manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Karyawan PT Manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung

Bagian	Jumlah Karyawan Per Tahun		
	2017	2018	2019
Manager	1	1	1
Kepala Produksi	1	1	1
Administrasi	1	1	1
Keamanan	1	2	2
Armada	5	9	8
Pengecatan	5	8	8
Operator	5	9	10
Teknisi	1	2	2
Ob	1	2	2
Jumlah	21	35	35

Sumber : Data karyawan PT Manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun PT Manggala Citra Mandiri Sakti mengalami peningkatan jumlah karyawan dari tahun 2016 jumlah karyawan berjumlah 21 orang yang sudah terbagi diberbagai bidangnya, sama halnya pada tahun 2017 perusahaan tersebut mengalami peningkatan jumlah karyawan yaitu 31 cukup lumayan banyak peningkatan pada tahun 2017 dibandingkan dengan tahun 2016, dan begitu juga dengan 2018 perusahaan tersebut mengalami peningkatan jumlah karyawan walaupun tidak terlalu banyak. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa perubahan jumlah karyawan di PT Manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung bisa terjadi karena beberapa faktor yang muncul diantaranya perubahan lingkungan internal perusahaan, perubahan kondisi karyawan yang relatif mudah dilihat dari segi perilaku, penguasaan teknologi, ragam

kebutuhan karyawan, tingkat kehadiran, dan perputaran karyawan yang semuanya berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam menjalankan perusahaannya PT Manggala Citra Mandiri Sakti diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan bahwa perlindungan terhadap tenaga kerja dimaksudkan untuk menjamin hak dasar pekerja dan menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan pekerja. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas menyebutkan bahwa: Perseroan Terbatas yang selanjutnya disebut Perseroan, adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang-undang ini serta peraturan pelaksanaannya.

PT Manggala Citra Mandiri Sakti terbilang perusahaan yang besar di Tulungagung, di perusahaan tersebut menerapkan kepemimpinan yang sangat diperhatikan sehingga perusahaan tersebut lebih maju dari perusahaan yang lainnya. Untuk membina karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya pemimpin dalam pembinaan karyawan dengan melakukan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara atasan (*manager*) dengan karyawan. Dalam hal ini pimpinan mempunyai kesempatan secara langsung kepada karyawan untuk menyampaikan tentang visi, misi, dan tujuan perusahaan. Adanya komunikasi langsung

yang di lakukan oleh pimpinan dengan karyawan akan semakin mudah mengungkapkan keinginan dan keluhan yang diharapkan dari pekerjanya, sehingga pimpinan akan mudah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari masing-masing karyawan. Dengan adanya kepemimpinan di perusahaan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan PT Manggala Citra Mandiri Sakti.

Selain kepemimpinan di perusahaan tersebut menerapkan budaya organisasi yang sangat bermanfaat bagi karyawan. Budaya organisasi yang diterapkan di perusahaan ini adalah lingkungan di sekitar tempat kerja. Selain lingkungan kerja yang bersih perusahaan tersebut menerapkan lingkungan kerja yang religius dimana PT Manggala Citra Mandiri Sakti selalu melaksanakan sholat berjamaah dan selalu memberikan tausiah kepada karyawannya yang bertujuan agar selalu ingat kepada Allah SWT. Selain itu perusahaan ini menerapkan pelatihan MESM (*Manajemen emosional dan spiritual*) merupakan pelatihan menciptakan kecerdasan *ESQ* menjadi langkah perusahaan dalam ikut serta melaksanakan pembinaan mental dan spiritual. Pelatihan tersebut juga dilakukan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan akan karyawan yang memiliki pengetahuan agama tinggi (untuk imam mushola, pengajian rutin dan upacara keagamaan). Dengan begitu budaya organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja pada karyawan PT Manggala Citra Mandiri Sakti.

Selain kepemimpinan dan budaya organisasi perusahaan menerapkan sistem *reward* sebagai penambah semangat karyawan dalam

bekerja, karena *reward* yang diberikan perusahaan berupa umroh dan haji bagi para pekerja yang tertib melakukan ibadah seperti *qiamul laily* dan solat berjamaah, selama dua tahun tidak melakukan pelanggaran yang dilarang perusahaan dan sholat berjamaah itu dilakukan secara tertip, faktor tersebut menjadi pendorong bagi pekerja untuk lebih giat dalam melakukan pekerjaannya. Strategi perusahaan tersebut bertujuan untuk menerapkan manajemen sumber daya manusia islami yang diterapkan secara umum mengikuti alur MSDM pada umumnya namun dalam pelaksanaannya ada sertifikasi yang merupakan ciri khas dari pada manajemen oleh PT Manggala Citra Mandiri Sakti meliputi penerapan proses rekrutmen, para calon peserta diwajibkan memiliki agama karna faktor tersebut merupakan sebuah pendukung pekerja untuk bertindak kepada kebaikan. Terlihat dari praktek nyata tentang pelatihan itu para pekerja muslim diwajibkan untuk menunaikan ibadah solat berjamaah tepat waktu dan dalam praktek peningkatan kinerja pada karyawan perusahaan memberikan *reward*. Berikut ini adalah data seluruh karyawan PT Mayangkara Groub yang telah melaksanakan haji dan umroh dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 sebagai berikut :

Tabel 1.2
Data Karyawan Haji dan Umroh

Bagian	Jumlah Karyawan Haji/Umroh Per Tahun		
	2017	2018	2019
Haji	2	2	3
Umroh	7	10	16
Jumlah	9	12	19

Sumber : Data karyawan PT Mayangkara Groub Blitar

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun mengalami peningkatan jumlah karyawan yang haji maupun umroh karena karyawan tersebut telah memenuhi kualifikasi dari perusahaan dari beberapa tahun yang lalu oleh karena itu karyawan tersebut mendapatkan kesempatan untuk haji dan umroh dari perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas dapat diindikasikan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepemimpinan, budaya organisasi dan *reward* yang ada di perusahaan, serta budaya perusahaan yang sudah dijalani dari tahun ke tahun oleh perusahaan tersebut, dan sistem *reward* yang diberikan oleh perusahaan yang memberdakan dari perusahaan lainnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung Dengan Sistem *Reward* Sebagai Variabel Moderating”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, PT Manggala Citra Mandiri Sakti saat ini menghadapi permasalahan tentang kinerja karyawan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung.

2. Untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung.
3. Untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung.
4. Untuk mendeskripsikan apakah sistem *reward* memperlemah atau memperkuat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung.
5. Untuk mendeskripsikan apakah sistem *reward* memperlemah atau memperkuat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung?
3. Apakah kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung?

4. Apakah sistem *reward* memperlemah atau memperkuat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung?
5. Apakah sistem *reward* memperlemah atau memperkuat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di PT Manggala Mandiri Sakti Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mendeskripsikan apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk mendeskripsikan apakah kepemimpinan dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Untuk mendeskripsikan apakah sistem *reward* memperlemah atau memperkuat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mendeskripsikan apakah sistem *reward* memperlemah atau memperkuat pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kajian ilmu pengetahuan, khususnya pada Manajemen Sumber Daya Manusia.

b. Secara Praktis

1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung bagi perusahaan terkait dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia.

2) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran praktis terkait dengan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

3) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau rujukan bagi penelitian lanjutan pada bidang yang sama dengan variabel yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Dari latar belakang masalah yang terpapar diatas diperoleh permasalahan yang begitu luas. Namun menyadari keterbatasan waktu dan kemampuan, maka penelitian ini memberikan batasan penelitian pada

kepemimpinan, budaya organisasi, *reward* dan kinerja karyawan di PT Manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya.⁷

b. Budaya Organisasi

Budaya organisasi adalah pokok penyelesaian masalah-masalah eksternal dan internal yang pelaksanaannya dilakukan secara konsisten oleh suatu kelompok yang kemudian mewariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat untuk memahami, memikirkan dan merasakan terhadap masalah-masalah terkait.⁸

c. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode biasanya satu tahun kemudian kinerja dapat diukur dari

⁷ Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hal 31

⁸ Pabundu, Tika, *Budaya Organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2008), hal 2

kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.⁹

d. Sistem *Reward*

Reward adalah hadiah atau penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah di capai.¹⁰

2. Definisi Operasional

Dari definisi secara konseptual sebagaimana diatas maka secara operasional penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan sistem *reward* sebagai variabel moderating PT manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung. Adapun yang menjadi indikator-indikator dalam penelitian ini adalah kepemimpinan, budaya organisasi, kinerja karyawan dengan sistem *reward* sebagai variabel moderating.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini terdiri dari enam bab, masing-masing bab memiliki sub bab yang akan memebrikan penjelasan secara terperinci, sistematis dan berkesinambungan agar dapat dipahami dengan baik. Diantara sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut .

Bab pertama : dalam bab satu ini dikemukakan tentang (a) Latar Belakang Masalah, (b) Identifikasi Masalah, (c) Rumusan Masalah, (d)

⁹ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), hal 182

¹⁰ Muhammad, Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2018), hal 315

Tujuan Penelitian, (e) Manfaat Penelitian, (f) Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, (g) Penegasan Istilah, (h) Sistematika Pembahasan Skripsi.

Bab kedua : merupakan landasan teori. Bab ini terdiri dari (a) Teori yang membahas variabel/ sub variabel X pertama yaitu kepemimpinan, (b) Teori yang membahas variabel/sub variabel X kedua yaitu budaya organisasi, (c) Teori yang membahas variabel/sub variabel Z yaitu sistem *reward*, (d) Teori yang membahas variabel/sub variabel Y ketiga yaitu kinerja karyawan, (e) Kajian penelitian terdahulu, (f) Kerangka konseptual, (g) Hipotesis penelitian.

Bab ketiga : akan menguraikan mengenai metode penelitian terdiri dari (a) Pendekatan dan jenis penelitian, (b) Populasi, Sampling dan Sampel penelitian, (c) Sumber data, Variabel dan Skala pengukuran, (d) Teknik pengumpulan data dan Instrumen penelitian.

Bab keempat : hasil penelitian terdiri dari (a) Hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis), (b) Temuan penelitian.

Bab kelima : pembahasan hasil penelitian

Bab keenam : penutup, terdiri dari (a) Kesimpulan, (b) Saran.

Bab akhir : terdiri dari (a) Daftar rujukan, (b) Lampiran-lampiran.