BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi seperti sekarang ini fenomena penerapan prinsip syariah dalam lembaga keuangan semakin berkembang pesat, tidak hanya di perbankan tetapi juga lembaga keuangan bukan bank diantaranya adalah Asuransi Syariah. Asuransi merupakan perusahaan yang dibutuhkan oleh masyarakat guna perlindungan sewaktu-waktu. Asuransi saat ini keberadaanya sudah mudah dijangkau dan sekarang sudah dimana saja. Keberadaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung selain karena adanya tuntutan perlindungan juga karena kebutuhan suatu produk yang komitmen terhadap prinsip-prinsip syariah terutama kemaslahatan ummat dan rahmat bagi alam. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain karena orientasi bisnis, asuransi syariah juga berorientasi pada syi'ar Islam. Hal inilah yang menjadikan asuransi syariah dituntut lebih inovatif terhadap berbagai perkembangan di dalam kehidupan masyarakat.[1]

Visi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera adalah menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah berkualitas kelas dunia *(World Class Bussines)* berbasis *Sharia Framework Governance* (SFG) dan *Good Corporate Governance* serta menjadi asuransinya Bangsa Indonesia. Misi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera ialah menyediakan produk asuransi

[1] Heri Sudarsono,"*Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah; Deskripsi dan Ilustrasi".* Jurnal Ekonomi Vol 1 No 2, Maret 2012, hlm.114

syariah yang berkualitas berdasarkan kebutuhan masyarakat. Menyediakan pelayanan yang unggul terhadap pelanggan internal dan pelanggan eksternal melalui progam kualitas kinerja guna meningkatkan moral, produktivitas, potensi Sumber Daya Insani dan Profitabilitas.[2]

Akan tetapi setelah melakukan wawancara dengan *Agency Directur* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung masih ada kinerja karyawan yang dinilai belum sesuai dengan Visi dan Misi dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung, seperti karyawan tidak melaksanakan tata kelola perusahaan dengan baik dan karyawan tidak mematuhi sistem pengendalian internal yang ada pada kantor PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung.[3]

Terkait dengan tata kelola perusahaan yang tidak dijalankan dengan baik oleh karyawan, karyawan banyak yang tidak menjalankan prosedur sesuai yang telah ditentukan oleh PT AJS Bumiputera KC Tulungagung dalam mengerjakan tugasnya. Sedangkan terkait dengan sistem pengendalian internal, karyawan masih ada beberapa karyawan yang menyalahi aturan yang telah dibuat oleh PT AJS Bumiputera KC Tulungagung seperti karyawan bagian marketing masih banyak yang tidak bisa mencapai target sesuai dengan yang telah telah ditetapkan. Karyawan yang seharusnya datang tepat waktu tetapi masih terdapat banyak karyawan yang datang terlambat

---

[2]Amanda Julati Hutapea,*"Pengaruh Good Corperate Governance terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah KC Jember)",*Maret 2019 ,hlm.16

[3]Amanda Julati Hutapea,*"Pengaruh Good Corperate Governance terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah KC Jember)"…*,hlm.17

dikarenakan berbagai hal kepentingan pribadi maupun pekerjaan di lapangan. Serta karyawan yang kurang optimal dalam melayani nasabah yang datang.[4]

Rendahnya kinerja karyawan selain dipengaruhi oleh tata kelola perusahaan yang tidak dijalankan dengan baik, serta masih lemahnya pengendalian internal di PT AJS Bumiputera KC Tulungagung, juga mempengaruhi kualitas kinerja karyawan. Dengan adanya kasus diatas mempengaruhi keefektifan kinerja karyawan dan kinerja PT AJS Bumiputera KC Tulungagung. Pengendalian internal menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan PT AJS Bumiputera KC Tulungagung dan jaminan kinerja karyawan yang efektif.[5]

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1992, seperti kasus yang dipublikasikan melalui sosial media Detik.finance (14 November 2019). Mengindikasikan penurunan kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwa Bumiputera 1992 banyak nasabah mengungkapkan kesan rendahnya kinerja karyawan dikarenakan kurangnya akan peningkatan kualitas dan kuantitas yang diinginkan oleh nasabah. Hal ini tergambar saat adanya kesalahan yang dilakukan karyawan ketika melayani nasabah sehingga menimbulkan banyaknya protes dari nasabah maka

---

[4]Amanda Julati Hutapea,*"Pengaruh Good Corperate Governance terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah KC Jember)"*.....,hlm.17

[5]Amanda Julati Hutapea,*"Pengaruh Good Corperate Governance terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Pada PT Asuransi Jiwa Bumiputera Syariah KC Jember)"*.....,hlm.*20*

diperlukan tata kelola perusahaan yang baik dan juga penerapan sistem yang mampu mengatasi permasalahan ini.[6]

Isu mengenai pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan sistem pengendalian internal telah menjadi bahasan penting dalam rangka mendukung pemulihan kegiatan dunia usaha dan pertumbuhan perekonomian setelah masa-masa krisis tersebut. *Good Corporate Governance* merupakan tata kelola perusahaaan yang dilakukan dengan baik. Tuntutan terhadap pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan sistem pengendalian internal secara konsisten dan komprehensif datang secara beruntun. *Good Corporate Governance* dan sistem pengendalian internal berkaitan dengan kualitas kinerja karyawan dimana para karyawan tertarik pada kesejahteraan dan keberlangsungan perusahaan dengan mengambil langkah meningkatkan kualitas kinerjanya dan juga melindungi kepentingan *stakeholder*nya.[7]

Pengelolaan perusahaan asuransi jiwa syariah berdasarkan prinsip *Good Corporate Governance* pada dasarnya merupakan upaya untuk menjadikan *Good Corporate Governance* sebagai pedoman bagi pengolahan perusahaan dalam mengelola manajemen, kualitas kinerja karyawan dan juga nilai dari perusahaan tersebut. Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dan juga sistem pengendalian internal ini sangat diperlukan agar perusahaan dapat bertahan dan tangguh dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat serta dapat menerapkan etika bisnis secara konsisten sehingga dapat terwujud iklim usaha yang sehat, efisien dan transparan. Selain itu

---

[6]Sandya Novitasari,*Detik.Finance, Publikasi : 14 November 2019*

[7]Muh Arief Effendi, *The Power of Good Corporate Governance dan Implementasi Edisi 2*, (Jakarta : Salemba Empat 2016),hlm.32

Good Corporate Governance merupakan salah satu elemen kunci dalam meningkatkan efisiensi ekonomis dan kinerja perusahaan. Yang meliputi serangkaian hubungan antara manajemen perusahaan, dewan komisaris, para pemegang saham dan *stakeholders* lainnya.[8]

Berbagai tata kelola perusahaan dan juga sistem pengendalian internal perlu dibenahi dalam menciptakan program peningkatan kinerja yang baik antara lain restrukturisasi kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, partisipasi kerja, lingkungan kerja, dan sistem imbalan atau kompensasi. Peningkatan kulitas kinerja dimaksudkan agar dilakukan perbaikan terus menerus untuk membangkitkan kinerja karyawaannya. Untuk menjadikan perusahaan asuransi yang kuat dan berkembang, maka perusahaan harus mempunyai tata kelola dan langkah - langkah agar dapat bersaing dengan perusahaan – perusahaan lain. Dengan kinerja yang baik dan semangat kerja yang tinggi maka dengan sendirinya akan memotivasi seluruh jajaran jajaran sistem usaha untuk selalu pro-aktif berusaha menjadi yang terbaik kemudian kualitas perusahaan akan terjaga.[9]

Menurut Rahayu kinerja yang efektif dapat tercermin dari adanya peningkatan kualitas tenaga kerja, peningkatan produktivitas, adanya penurunan absensi karyawan dan juga penurunan perputaran tenaga kerja. Suatu perusahaan tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara efektif dan

---

[8] S Safarina, *Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kinerja Keuangan dan Nilai Perusahaan Asuransi Syariah*, Jurnal Administrasi Bisnis No 3 Vol 50,2017,hlm.04

[9] Sanerya Hendrawan, Indraswari & Sylva Yazid, *Pengembangan Human Capital Perspektif Nasional, Regional dan Global*. (Yogyakarta : Graha Ilmu 2012),hlm.78

efisien dalam rangka pencapaian tujuannya tanpa didukung oleh tenaga kerja yang memadai.[10]

Menurut Judith R. Gordon dalam Dewi kinerja merupakan suatu fungsi kemampuan pekerja dalam menerima tujuan pekerjaan, tingkat pencapaian tujuan dan interaksi antara tujuan dan kemampuan pekerja. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan program, kegiatan dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi dalam organisasi. Dalam meningkatkan produktivitas pada suatu perusahaan, karyawan merupakan penggerak utama kelancaran usaha dan kinerja perusahaan. Kinerja karyawan yang tinggi merupakan salah satu syarat dalam pencapaian tujuan perusahaan.[11]

Menurut Prawirosentono kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.[12]

Kinerja karyawan dapat dilihat dari hasil kerja yang dicapai individu tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya atas dasar kecakapan, pengalaman, serta keterampilan yang digunakan oleh individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kinerja dan juga tata kelola perusahaan yang baik merupakan harapan bagi semua perusahaan dan istitusi

---

[10] Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Evaluasi Kinerja Edisi 1*,(Jakarta: Mitrawacanamedia 2015),hlm.14

[11]Dr. Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Evaluasi Kinerja Edisi 1…,*hlm..15

[12] Prawirosentoso dan Suryadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*,(Yogyakarta: BPFE 2013),hlm.89

yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.[13]

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Andi Gilang Sasmita menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh adanya adalah *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal. Sistem yang baik dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas sistem maka pengguna sistem akan merasa puas. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh sistem pengendalian internal. Pengendalian internal merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan keyakinan yang cukup akan tercapainya tujuan perusahaan.[14]

Perusahaan pada umumnya menggunakan pengendalian internal untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan tugas dan wewenang. Pengendalian internal digunakan untuk membantu memantau kegiatan-kegiatan perusahaan. Pengendalian internal adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personil satuan usaha lainnya, yang dirancang untuk mendapat keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan perusahaan.

Sistem pengendalian internal berguna untuk tujuan mencegah atau menjaga terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan sepertti

---

[13] Bangun W,*Manajemen sumber daya manusia*,(Jakarta: Erlangga 2012),hlm.98

[14]Arsiningsih. Diatmika dan Darmawan,"*Pengaruh penggunaan tGood Corporate Governance, efektivitas sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian intern terhadap kinerja karyawan pada bank perkreditan rakyat di kabupaten Buleleng* dan Bangli, E-Journal S1 Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha. Jurusan Akuntansi Program S1 Vol 3 No.1,hlm.23

kecurangan yang terjadi dalam perusahaan. Pengendalian internal berfungsi untuk mengawasi seluruh aktivitas ekonomi yang terjadi pada perusahaan. Pengendalian internal dapat membantu perusahaan dan berfungsi sebagai alat bantu untuk melaksanakan pengendalian dengan efektif. Dengan adanya pengendalian internal manajer dapat meyakinkan diri bahwa informasi yang terdapat dalam laporan diterima adalah benar dan dapat dipercaya.[15]

Menurut Kasandra untuk pencapaian keberhasilan perusahaan dan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan juga harus memperhatikan *Good Corporate Governance* perusahaan dan Sistem Pengandalian Internal perussahaan, karena kedua hal tersebut sangatlah berkaitan dengan kinerja karyawan. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia yang tepat dalam suatu perusahaan atau organisasi merupakan salah satu faktor yang penting dalam pencapaian keberhasilan perusahaan.[16]

Berdasarkan pemaparan dan juga fenomena yang terjadi saat ini tentang penurunan kualitas kinerja karyawan mengenai pentingnya *Good Corporate Governance* dan sistem pengendalian internal yang efektif untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Maka penulis membuat skripsi dengan judul "Pengaruh Pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kualitas Kinerja Karyawan pada PT. Asuran Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung".

---

[15] Umar, *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi, Cet. Ke-4,* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama),hlm.59

[16]Astrawan, Wahyuni, dan Herawati,"*Pengaruh Good Corporate Governance, Kapasitas Sumber Daya Manusia, Pengendalian Intern, dan Pengawasan Keuangan Pemerintah Daerah terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah pada SKPD Kabupaten Buleleng*. E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha. Vol 3, No 1,hlm.22-25

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasikan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tanpa didukung oleh tenaga kerja yang ahli dan memadai dalam bidangnya, suatu perusahaan tidak dapat menjalankan aktivitasnya secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu pimpinan perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan agar perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Kurangnya tanggung jawab karyawan dalam mengelola perusahaan mengakibatkan kualitas kinerja karyawan dan perusahaan menurun.
3. Lemahnya sistem pengendalian internal di PT. AJS Bumiputera KC Tulungagung mengakibatkan karyawan memiliki kesempatan untuk melakukan kecurangan yang dapat merugikan PT. AJS Bumiputera KC Tulungagung. Dengan adanya pengendalian internal yang efektif, manajer dapat mengendalikan kegiatan operasional perusahaan dengan baik.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Pelaksanaan *Good Corporate Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung?

2. Apakah Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal berpengaruh seacara signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung?
3. Apakah Pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal secara bersama - sama berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan proposal skripsi ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pelaksanaan *Good Corporate Governance* terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung .
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung.
3. Untuk menguji dan menganilis pengaruh Pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan dapat membawa manfaat atau kegunaan , antara lain:

1. Manfaat secara Teori

Secara teoritis dalam penelitian ini bahwasannya mengetahui *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas kinerja karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung. Sehingga kedua variabel tersebut harus diimplementasikan secara bersama dengan harapan guna tercapainya tujuan yaitu kualitas kinerja karyawan yang baik.

2. Manfaat seacra Praktis

a. Bagi IAIN Tulungagung (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)

Sebagai bentuk sumbangan pemikiran dan informasi untuk menambah wawasan keilmuan secara teori dan praktik.

b. Bagi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Syariah KC Tulungagung.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai bahan masukan/sumbangan pikiran. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung sebagai dasar evaluasi dan pengembangan kinerja karyawan agar SDM di instansi tersebut lebih baik.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian ini diharapakan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan maupun penguat untuk menambah pengetahuan dan sebagai tolak ukur kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan teori yang didapat dengan kenyataan yang ada dilapangan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja, diantaranya terdapat 2 variabel independen, yaitu: *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal yang mencangkup tata pengelolaan perusahaan yang dan kesesuaian sistem dalam perusahaan untuk memperbaiki kualitas kinerja karyawan guna membentuk perusahaan yang baik.

2. Keterbatasan Penelitian

a. Penelitian ini berfokus pada variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Good Corporate Governance* (X1), Sistem Pengendalian Internal (X2), sedangkan variable terikatnya yaitu Kualitas Kinerja (Y)

b. Adapun yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah karyawan PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, ada kiranya ditegaskan istilah-istilah yang berhubungan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

Secara konseptual yang dimaksud dengan “Pengaruh pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal terhadap

Kualitas Kinerja Karyawan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung" adalah sebagai berikut:

a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang.[17]
b. *Good Corporate Governance* secara umum merupakan sarana, mekanisme, dan struktur yang berperan sebagai pengawasan atas self – serving behavior manajer.[18]
c. Sistem Pengendalian Internal adalah suatu proses yang menjamin bahwa sumber-sumber diperoleh dan digunakan dengan efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan organisasi., dengan kata lain pengendalian manajemen dapat diartikan sebagai proses untuk menjamin bahwa sumber manusia, fisik dan teknologi dialokasikan agar mencapai tujuan organisasi secara menyeluruh.[19]
d. Kualitas Kinerja adalah kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelejensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.[20]

2. Definisi Operasional

Analisis Pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Pada PT

---

[17] Yosi Abdian Tindaon,*Kamus Bahasa Indonesia Kontenporer,* (Jakarta: Modern English Press,2012),hlm.15.

[18] Dhian Indah Astanti, *Good Corporate Governance Pada Perusahaan Asuransi*, (Semarang : Semarang University Press 2015),hlm 27

[19] Milamanshuri,*Akuntansi Manajemen*. (Jakarta: CV. Sasongko,2010),hlm..67.

[20] Sinamo, Jansen. *Delapan Etos Kerja Profesional.* (Jakarta: Institut Mahardika, 2011), hal.26.

Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera KC Tulungagung. Dari judul penelitian tersebut peneliti bermaksud untuk meneliti bagaimana pengaruh pelaksanaan *Good Corporate Governance* dan Sistem Pengendalian Internal bagi kinerja karyawan yang dilakukan di lembaga tersebut.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini terdiri tentang isi keseluruhan penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi, sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca.

Adapun isi sistematika pembahasan skripsi ini adalah :

Bagian awal terdiri dari : halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

BAB I PENDAHULUAN terdiri dari : latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan masalah, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI terdiri dari : teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, dan seterusnya,kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN terdiri dari : pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data,

variabel dan skala pengukuran , teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN terdiri dari : hasil penelitian, yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis,

BAB V PEMBAHASAN berisi tentang : pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI PENUTUP berisi tentang : kesimpulan dan saran.

Bagian akhir terdiri dari : daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.