

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas operasional terdiri dari berbagai jenis dan juga tingkatan. Mulai dari tingkat rendah sampai pimpinan puncak suatu organisasi, yang mana setiap individu masing-masing memberikan kontribusi yang berbeda-beda dan memiliki fungsi dan peranan yang berbeda pula, akan tetapi kontribusi dan fungsinya saling berkaitan guna berjalannya aktivitas dan kebijakan dari organisasi. Dibentuknya satuan organisasi yang mengelola sumber daya manusia dimaksudkan bukan sebagai tujuan, akan tetapi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produkifitas kerja organisasi sebagai keseluruhan.<sup>1</sup>

SDM memiliki unsur pengendalian dalam dirinya di mana nantinya unsur ini untuk menentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam tujuan sebuah perusahaan maupun efektivitas dan efisiensinya. Ada dua alasan, dimana sumber daya manusia dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas sebuah organisasi. Sumber daya manusia bisa merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya

---

<sup>1</sup>Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012). hal. 27

finansial, serta menentukan seluruh tujuan dan strategi organisasi dan sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis. Jadi manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan.<sup>2</sup> Begitu pula dengan Perusahaan Daerah Air Minum yang tidak terlepas dari manajemen dan kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya, yaitu karyawan.

SDM selalu berkaitan dengan aspek dimana orang bekerja dan dikelola dalam sebuah organisasi. Untuk tercapainya efektivitas dan efisiensi suatu organisasi tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Apabila dikembangkan dan didorong oleh kebijakan yang konsisten yang mendorong munculnya komitmen, maka kemauan karyawan akan berkembang untuk bertindak lebih fleksibel dan menyesuaikan dengan kepentingan organisasi untuk meraih keunggulan. Maka dari itu dalam organisasi, karyawan sebaiknya melaksanakan pekerjaannya dan mampu memberikan hasil kerja yang baik atau mempunyai prestasi kerja yang tinggi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan.

Dari hasil kerja karyawan akan menghasilkan tingginya kinerja organisasi yang dapat juga sebagai prestasi kerja. Prestasi seorang karyawan bukanlah suatu yang datang dengan kebetulan. Melainkan dari beberapa faktor yang

---

<sup>2</sup>Tjuju Yuniatsih dan Suwanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 8

mempengaruhinya diantaranya dari segi aspek manajemen. Salah satu fungsi manajemen yang harus di lakukan yaitu pengawasan, untuk menjaga agar kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sesuai dengan standar dalam rangka pencapaian tujuan. Pengawasan dimaksudkan sebagai upaya koreksi atau evaluasi terhadap apa yang sedang atau telah dilaksanakan oleh manajemen.<sup>3</sup>Pengawasan memiliki tujuan untuk memperoleh informasi yang ada mengenai apakah kegiatan yang di lakukan organisasi telah sesuai dan mengarah pada tujuan yang sudah ditetapkan, dilakukan melalui fungsi *controlling*, yaitu pengendalian atau pengawasan.

Setiap karyawan belum tentu mau mengarahkan semua ketrampilannya dalam bekerja, maka dari itu pengawasan di sini untuk mendorong karyawan agar melakukan pekerjaannya secara optimal. Seorang karyawan akan bekerja seoptimal mungkin bila mana pengawasan yang dilakukan terkoordinir dengan jelas dan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan organisasi. Sebagai salah satu fungsi manajemen, pengawasan pada hakikatnya harus menegakkan pilar-pilar efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas serta sesuai aturan dan tepat sasaran. Pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja anggota-anggota organisasinya, adalah untuk mengetahui pelaksanaan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Adakah kendala atau hambatan yang

---

<sup>3</sup>Mufham Al-Amin, *MANAJEMEN PENGAWASAN*. (Ciputat: Kalam Indonesia, 2006), hal. 47

dihadapinya, apabila ada maka sejauh mana pengaruhnya terhadap pelaksanaan tugas guna tercapainya tujuan organisasi.

Pelatihan merupakan salah satu upaya meningkatkan profesionalisme karyawan secara optimal, dengan demikian perlu dilakukan usaha peningkatan mutu atau kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan pengembangan karyawan (*human resources development*) melalui penyelenggaraan program pelatihan. Pelatihan memiliki andil besar dalam efisiensi dan efektivitas dalam organisasi, pelatihan perlu dilaksanakan terus-menerus untuk pembinaan ketenagaan dalam organisasi. Pelatihan ini memungkinkan pemenuhan tuntutan-tuntutan kerja dengan cepat dan pembinaan untuk mengembangkan kemampuan dalam bekerja. Dalam pelatihan terdapat beberapa kriteria efektif yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kegiatan pelatihan yang berfokus pada hasil akhirnya, yaitu Pengetahuan, Perubahan Perilaku, dan Hasil. Dari kriteria ini nantinya dapat digunakan sebagai tolok ukur pimpinan organisasi terhadap kinerja karyawan untuk mengetahui kekurangan agar dapat diperbaiki demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tidak hanya dengan pelatihan, akan tetapi motivasi juga akan menambah semangat kinerja seorang karyawan. Dalam suatu pekerjaan karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dalam melakukan beragam

tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.<sup>4</sup> Akan tetapi setiap organisasi pada dasarnya tidak hanya mengharapkan karyawan yang mampu cakap dan terampil, tetapi mereka yang mau berkerja dengan giat untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Tujuan organisasi akan sulit dicapai, bila para pegawai tidak mau menggali potensi yang ada dalam dirinya untuk bekerja semaksimal mungkin. Dengan kata lain, pemberian motivasi oleh organisasi adalah agar pegawai tetap bekerja dengan baik dan selalu memberikan prestasi yang terbaik bagi organisasi. Motivasi penting karena dengan motivasi diharapkan setiap karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi.<sup>5</sup>

Setiap karyawan memiliki perbedaan motivasi pada dirinya dalam bekerja ada yang menginginkan suatu penghargaan yang diberikan oleh organisasi dimana ia bekerja dan ada juga yang menginginkan imbalan.<sup>6</sup> Karena terdapat dua hal yang dapat mempengaruhi motivasi dalam diri manusia yaitu dari diri sendiri dan eksternal. Tidak dapat dipungkiri, bahwa manusia bekerja disebabkan adanya faktor kebutuhan yang tidak terpenuhi oleh dirinya sendiri. Hal ini menyebabkan manusia melakukan kerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya tersebut dengan memasuki suatu organisasi. Pada dasarnya

---

<sup>4</sup> Veithsal Rifai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Perkasa, 2003), hal. 250

<sup>5</sup> Malayu Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003), hal. 216

<sup>6</sup> Suwanto dan Donni Juni Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. (Bandung: Alfabeta, 2013). hal. 170

terdapat lima kebutuhan yang ingin dipenuhi yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan prestise, kebutuhan kapasitas kerja.

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan dalam waktu periode tertentu. Kinerja akan berjalan dengan maksimal sesuai yang diinginkan organisasi apabila adanya pengawasan guna mengetahui kegiatan yang di kerjakan sudah sesuai dengan target, pelatihan kerja yang rutin untuk meningkatkan ketrampilan karyawan, serta motivasi kerja guna mendorong semangat kerja karyawan. Pengawasan, pelatihan dan motivasi saling berhubungan terhadap kinerja karyawan, karena apabila seorang karyawan tidak di berikan pengawasan akan mempengaruhi target dari organisasi. Serta pelatihan bila tidak diberikan pelatihan, ketrampilan karyawan tidak akan berkembang yang mempengaruhi hasil dari kinerja. Selain itu motivasi kerja yang berguna untuk mendorong semangat karyawan agar hasil kinerjanya lebih maksimal.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah dan berasal dari kekayaan daerah yang dipisahkan. BUMD kebanyakan berbentuk Perusahaan Daerah (Perusda). Dasar hukum pendirian Perusahaan Daerah adalah Undang-Undang Nomor 5 tahun 1962. Sesuai dengan UU no. 5 tahun 1962 pasal 5 ayat (1) "Perusahaan daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat : memberikan jasa,

menyelenggarakan kemanfaatan umum, dan memupuk pendapatan.” Contoh dari BUMD khususnya di wilayah kabupaten Tulungagung antara lain: PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) “ Tirta Cahya Agung”, PDAU (Perusahaan “Aneka Usaha”), dan PD BPR Bank Daerah Tulungagung, namun dalam penelitian ini peneliti hanya terfokus untuk meneliti di PDAM dan PDAU Tulungagung.

Berikut adalah jumlah karyawan yang bekerja di BUMD Tulungagung di PDAM dan PDAU Tulungagung:

Table 1.1

Jumlah Karyawan BUMD Tulungagung (PDAM dan PDAU Tulungagung)

| <b>Karyawan</b> | <b>Jumlah</b>    |
|-----------------|------------------|
| Pria            | 75 Orang         |
| Wanita          | 30 Orang         |
| <b>Jumlah</b>   | <b>105 Orang</b> |

*Sumber: Tata Usaha PDAM dan PDAU Tulungagung Tahun 2017*

Berdasarkan tabel 1.1 bisa dilihat jumlah karyawan dari PDAM dan PDAU Tulungagung berjumlah 105 dari total pria 75 orang dan wanita 30 orang. Pentingnya menjaga kebersihan air bersih, mengharuskan pemerintah membuat satu badan sumber daya air yang dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Karena air bersih termasuk kebutuhan dasar terpenting dan sangat sensitif dalam kehidupan masyarakat. Kebutuhan air dari tahun ke tahun

meningkat dengan berkembangnya penduduk dan perumahan. Hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan yang sangat serius, karena air bersih menjadi isu dan masalah global. Dan dalam rangka untuk mendorong dan membangun daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah maka dibentuklah PDAU Tulungagung dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat Tulungagung dengan memberikan lapangan pekerjaan kepada masyarakat yang memerlukan pekerjaan yang mana tingkat penduduk Tulungagung tiap tahunnya semakin meningkat sedangkan lapangan pekerjaan yang ada tidak mumpuni untuk seluruh masyarakat Tulungagung. PDAU ini memiliki beberapa unit usaha atau bidang diantaranya unit percetakan, dan unit LPG.

Dengan berkembangnya penduduk Tulungagung yang semakin tinggi serta PDAM dan PDAU memiliki kontribusi besar bagi masyarakat Tulungagung perlu ditingkatkan lagi kinerja yang ada. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di PDAM dan PDAU perlu di tambahnya pengawasan oleh pimpinan secara langsung sebagai pendorong bagi karyawan yang menurut peneliti kurang, serta pelatihan yang di rasa perlu diperhatikan karena pelatihan yang dilakukan hanya sebagian karyawan di bagian pekerjaan tertentu saja. Pelatihan ini perlu untuk seluruh karyawan karena sebagai pengembangan pengetahuan dan ketrampilan. Sedangkan motivasi yang diberikan oleh pimpinan untuk karyawan PDAM dan PDAU juga perlu di tambah yang dirasa kurang oleh karyawan PDAM dan PDAU, karena motivasi ini untuk menunjang kinerja karyawan



supaya mau melakukan pekerjaan tanpa adanya paksaan dan hasilnya memuaskan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada BUMD Tulungagung khususnya di PDAM dan PDAU, maka dianggap cukup penting dilakukan sebuah penelitian mengenai pengaruh pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. PDAM dan PDAU Tulungagung harus berupaya untuk melakukan pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja yang dirasa dapat mempertahankan hasil dari kinerjanya yang mana upaya-upaya tersebut saling berkaitan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk menjadikan BUMD Tulungagung sebagai objek penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengawasan, Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Tulungagung”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Sudah adanya pengawasan yang dilakukan namun kurang adanya pengawasan secara langsung oleh pimpinan sebagai pendorong kinerja karyawan.
2. Pelatihan yang diberikan hanya untuk pekerjaan tertentu saja, perlunya pengembangan pelatihan untuk keseluruhan karyawan.

3. Perlunya perhatian pimpinan yang diberikan pada karyawan seperti motivasi untuk menunjang kinerja karyawan
4. Perlunya dikaji ulang factor pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana faktor pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung ?
2. Bagaimana faktor pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung ?
3. Bagaimana faktor motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung
4. Bagaimana faktor pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung ?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengkaji pengaruh faktor Pengawasan terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung
2. Mengkaji pengaruh faktor Pelatihan terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung

3. Mengkaji pengaruh faktor Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung
4. Mengkaji pengaruh faktor Pengawasan, Pelatihan dan Motivasi Kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk kepentingan ilmiah maupun kepentingan praktis. Kedua manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat di manfaatkan dan di jadikan acuan secara teoritis serta menambah khasanah ilmiah terutama di bidang ekonomi syariah.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk pengembangan keilmuan khususnya di bidang air minum, sebagai bahan referensi atau rujukan, dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

- b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam memberi kontribusi kepada BUMD Tulungagung dalam pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang perusahaan mengenai pengaruh faktor manajemen yaitu pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah pengawasan dan pelatihan dan motivasi kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan BUMD Tulungagung, dengan indikator sebagai berikut:

1. Pengawasan: pengawasan mempunyai peranan penting dalam manajemen kepegawaian. Ia mempunyai hubungan yang terdekat dengan pegawai-pegawai perseorangan secara langsung dan baik buruknya pegawai bekerja sebagian besar akan tergantung kepada betapa efektifnya ia bergaul dengan mereka.<sup>7</sup>
2. Pelatihan: diarahkan untuk membantu karyawan menunaikan kepegawaian mereka saat ini secara lebih baik. Pelatihan memiliki focus yang sempit dan harus memberikan keahlian-keahlian yang memberikan manfaat bagi organisasi secara cepat.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Kadarisman, M. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. ( Jakarta: Rajawali Pers, 2013). hal. 182

<sup>8</sup> Ibid. hlm. 20

3. Motivasi Kerja: penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya.<sup>9</sup>
4. Kinerja Karyawan: keberhasilan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategik yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan.<sup>10</sup>

Penelitian ini bertempat di BUMD Tulungagung, dan studi kasusnya pada karyawan BUMD Tulungagung. Karena luasnya asumsi yang dapat diambil dari teori dan kondisi dilapangan, maka peneliti hanya fokus pada masalah yang berkaitan sebagai berikut:

1. Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu pengaruh pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di BUMD Tulungagung.
2. Populasi atau obyek penelitiannya yaitu karyawan di BUMD Tulungagung dengan populasi karyawannya berjumlah 105 orang.
3. Dalam teori motivasi peneliti menggunakan teori milik Abraham Maslow sebagai indikator dalam penelitian.
4. Peneliti hanya meneliti jenis pelatihan yang di butuhkan secara rutin dan pelatihan pekerjaan/ teknis.

---

<sup>9</sup> Kadarisman, M. *Manajemen Pengembangan Sumber ...* hal. 278

<sup>10</sup> Mulyadi, *Sistem Perencanaan ...*, hal. 337

## G. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini perlu istilah penegasan dari judul yang peneliti angkat dengan tujuan agar tidak terjadi ketidaksamaan pemahaman dalam membaca skripsi ini, yaitu:

### 1. Secara Konseptual

#### a. Pengawasan

Pengawasan adalah Kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa pekerjaan yang dilakukan telah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Untuk itu pengawasan harus mengukur apa yang telah dicapai, menilai kegiatan, mengadakan tindakan-tindakan perbaikan dan penyesuaian yang dianggap perlu.<sup>11</sup>

#### b. Pelatihan

Pelatihan merupakan suatu fungsi manajemen yang perlu dilakukan terus menerus dalam rangka pembinaan ketenagaan dalam suatu organisasi.<sup>12</sup>

#### c. Motivasi

Motivasi adalah keseluruhan proses pemberian dorongan atau rangsangan kepada para karyawan sehingga mereka bersedia bekerja dengan rela tanpa dipaksa.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Mufham Al-Amin, *Manajemen Pengawasan ...*, hal. 47

<sup>12</sup>Umar Hamalik, *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. (Jakarta: PR Bumi Akasara, 2005), hal. 10-11

<sup>13</sup>Kadarisman, M. *Manajemen Pengembangan ...* hal. 275

d. Kinerja

Kinerja adalah keberhasilan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan.<sup>14</sup>

e. Karyawan

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan.<sup>15</sup>

## 2. Secara Operasional

Dari definisi secara konseptual sebagaimana diatas maka secara operasionalnya dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengawasan, pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan BUMD Tulungagung. Dimana pengawasan sebagai pengendali dalam seseorang bekerja agar pekerjaan sesuai dengan target, pelatihan sebagai upaya organisasi untuk meningkatkan ketrampilan kayawannya dan motivasi sebagai pendorong agar karyawan melakukan pekerjaan tanpa dipakasa. Dengan ketiga variabel ini maka hasil kinerja akan lebih maksimal dalam memaksimalkan tujuan organisasi.

---

<sup>14</sup>Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*.( Jakarta: Salemba Empat, 2007). hal. 337

<sup>15</sup>Ishak Arep dan Hendri Tanjung, *Manajemen Motivasi*.(Jakarta: PT Gramedia, 2004), hal. 147.

## H. Sistematika Pembahasan Skripsi

Adapun Sistematika Pembahasan skripsi dengan metode penelitian kuantitatif ini, yaitu:

Bab pertama, sebagaimana penelitian ilmiah pada umumnya, bab satu adalah pendahuluan yang mencakup: latar belakang masalah yang berisi tentang fenomena-fenomena yang terkait dengan judul penelitian. Kemudian identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian, , ruang lingkup penelitian dan batasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan skripsi.

Bab kedua adalah landasan teori. Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan dalam melakukan penelitian, kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir penelitian dan hipotesis penelitian.

Bab ketiga dalam penelitian ini akan menguraikan mengenai metode penelitian yang di dalamnya memuat pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel penelitian dan sampling, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan data instrument penelitian, serta teknik analisis data.

Bab keempat adalah hasil dan pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, profil responden, deskripsi variabel, deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab kelima adalah pembahasan. Bab ini berisi tentang pembahasan rumusan masalah I, II, III dan IV



Bab Keenam adalah penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang merupakan akhir dari penelitian. Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran-saran yang ditujukan peneliti kepada berbagai pihak yang berkepentingan terhadap obyek penelitian tersebut.