

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendidikan merupakan wahana yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang merupakan faktor determinan pembangunan. Pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan atau latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang (UU SPN No.20 Tahun 2003). Komponen tenaga kependidikan atau guru merupakan salah satu faktor yang sangat esensi dalam menentukan kualitas peserta didik.

Mutu pendidikan tidak bisa lepas dari kondisi guru sebagai salah satu unsur penyelenggara pendidikan. Guru mempunyai posisi dan peranan yang sangat penting dan strategis dalam keseluruhan upaya pencapaian mutu pendidikan. Menurut Jejen Musfah (2011:3), Jika kompetensi guru rendah maka para muridnya kelak menjadi generasi yang bermutu rendah. Sehingga tidak bisa dielakkan lagi bahwa kualitas pendidikan dan lulusan sering kali dipandang tergantung kepada peran guru dalam pengelolaan komponen-komponen pengajaran yang digunakan dalam proses belajar mengajar, yang menjadi tanggung jawab sekolah.

Kinerja berasal dari pengertian *performence* disebut oleh Wibowo (2016:7). Pendapat tersebut mengartikan bahwa kinerja memiliki makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagian proses pekerjaan berlangsung. Kata kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu dari kata *performence*, kata

performance berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. *Performance* berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau menampilkan kerja. Kinerja pegawai maupun tenaga pendidik merupakan penentu tingkat keberhasilan suatu organisasi. Kinerja dapat dilihat dan diukur berdasarkan spesifikasi kompetensi yang harus dimiliki setiap pegawai. Maka, berhasil atau tidaknya suatu instansi tergantung dengan kinerja dan peran orang-orang yang berada didalamnya untuk mencapai tujuan instansi secara efektif dan efisien.

Setiap organisasi membutuhkan manajemen untuk meningkatkan kinerja. Manajemen sangatlah penting dalam kegiatan sebuah organisasi, baik bisnis, pemerintahan maupun lembaga pendidikan agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Tujuan yang diharapkan tersebut dapat berhasil dengan baik apabila kemampuan manusia (SDM) , baik pengetahuan, teknologi, *skill*, maupun waktu yang dimiliki, dapat dikembangkan dengan membagi tugas pekerjaan, wewenang, dan tanggung jawabnya kepada orang lain sesuai dengan pengertian berikut ini. Menurut (Hasibuan, 2012:1), “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Berdasarkan pengertian diatas, manajemen merupakan suatu proses atau ilmu dan seni bagi sumber daya manusia untuk lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, Manajemen SDM sangatlah penting dalam organisasi apapun karena SDM

mempunyai peran sebagai pengelola sistem tetap bejalan sesuai aturan.Organisasi akan terwujud bilamana organisasi dapat mengarahkan dan mengembangkan potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pegawai mampu bekerja sma secara optimal (Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014), Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu Gaya Kepemimpinan. Menurut Fahmi (2012:1), Gaya Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif bagaimana seorang melaksanakan kepemimpinan dengan mempergunakan seluruh sumber daya yang dimiliki serta dengan selalu mengedepankan konsep dan aturan yang berlaku dalam ilmu manajemen. Sedangkan Rivai (2014:42), menyatakan Gaya Kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pimpinan untuk memengaruhi bawahan agar sasaran organisasi tercapai atau dapat pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin.

Pada organisasi sekolah, kepala sekolah dapat menekankan salah satu gaya kepemimpinan yang ada agar mampu menjadi agen perubahan dalam sekolah sehingga mempunyai peran aktif dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Ada 3 tipe gaya kepemimpinan yang dikembangkan oleh Lippit dan White, yaitu Otokratik/Otokrasi, Deokratik dan Laissez Faire. Gaya kepemimpinan mana yang paling tepat diterapkan masih menjadi pertanyaan. Karakteristik sekolah sebagai organisasi pendidikan akan berpengaruh terhadap keefektifan gaya kepemimpinan

yang diterapkan. Sebuah organisasi hanya akan bergerak jika kepemimpinan yang ada didalamnya berhasil dan efektif.

Selain gaya kepemimpinan, hal lain yang dapat menjadi faktor berpengaruhnya kinerja adalah beban kerja. Menurut Danang Sunyoto (2012:64), beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan suasana kerja yang kurang nyaman bagi pegawai maupun tenaga pendidik. Kelebihan beban kerja dapat memicu timbulnya stress kerja yang lebih cepat. Sebaliknya, kekurangan beban kerja dapat menimbulkan kerugian bagi organisasi/instansi. Hal ini dikarenakan tanggung jawab yang diberikan sekolah terhadap tanggung jawab tersebut tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pekerja sehingga dapat mengakibatkan kesalahan pembiayaan pekerja dalam segala bidang, (Lituhayu, 2010:37).

Permasalahan-permasalahan yang terjadi akibat beragamnya karakter sumber daya manusia yang dimiliki serta ketidaksesuaian beban kerja dengan kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia dapat mengakibatkan pekerjaan yang diberikan menjadi tidak berkualitas. Kinerja individu yang buruk dalam melaksanakan pekerjaan yang tidak sesuai dengan beban kerjanya dapat mengakibatkan kinerja sekolah juga menjadi buruk.

Selain dua faktor diatas, Menurut Efendi (2014:173), kecerdasan emosional juga memiliki peranan penting terhadap keberhasilan kinerja seseorang karena

intelektualitas saja tidak dapat bekerja dengan sebaik-baiknya tanpa kecerdasan emosional. Selain mengembangkan intelektual dan spiritual, guru perlu meningkatkan kecerdasan emosional.

SMA Negeri 3 Pangkalpinang merupakan salah satu sekolah unggulan yang berada di Bangka Belitung, yang beralamatkan Jl. Mentok, keramat, Kecamatan Rangkui Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung. Sekolah ini mempunyai siswa sebanyak 840 siswa, dan tenaga pendidik atau guru sebanyak 46 orang dan mereka juga dibantu oleh tenaga kependidikan seperti tata usaha, petugas laboratorium, petugas perpustakaan dan lain-lain. SMA Negeri 3 Pangkalpinang mengalami kemajuan yang sangat pesat semenjak 4 tahun dibawah pimpinan Kepala Sekolah saat ini yang merupakan kepala sekolah dengan menyandang banyak prestasi selama memimpin disekolah yang sebelumnya, sehingga dibawah kepemimpinannya di SMA Negeri 3 Pangkalpinang, ia membuat gebrakan besar dalam membangun mutu pendidikan disekolah baik dalam akademik dan non akademik maupun sarana dan prasarana. Selain itu SMA Negeri 3 Pangkalpinang sudah memiliki akreditasi A, sehingga sudah memenuhi sekolah standar nasional pendidikan.

Tabel I.1 Data Guru SMA Negeri 3 Pangkalpinang

Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan			Jumlah
	D3	S1	S2	
Laki-laki	2 Orang	15 Orang	-	17 Orang
Perempuan	-	27 Orang	2 Orang	29 Orang
Jumlah	2 Orang	42 Orang	2 Orang	46 Orang

Sumber : Data Arsip SMA Negeri 3 Pangkalpinang Tahun 2018

Tabel I.1 menunjukkan jumlah guru perempuan lebih banyak dari guru laki-laki dengan persentase guru perempuan sebesar 63,1% sedangkan guru laki-laki sebesar 36,9%. Tingkat pendidikan D3 memiliki persentase sebesar 4,34%, S1 sebesar 91,4% dan S2 sebesar 4,34%, sehingga tingkat pendidikan S1 pada guru SMA Negeri 3 Pangkalpinang lebih mendominasi.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang, kepemimpinan kepala sekolah belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para guru. Pemimpin yang diharapkan sebaiknya mengerti apa yang dibutuhkan oleh guru dan keinginan-keinginan apa yang membuat para guru puas dan meningkatkan kinerjanya. Selain dari gaya kepemimpinan, banyak guru yang merasa tingginya tuntutan tugas sehingga kurangnya kenyamanan didalam bekerja, hal ini disebabkan tingginya upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam meningkatkan mutu sekolah, tuntutan kerja tersebut disebut dengan beban kerja. Beban kerja guru dalam satu minggu sebagaimana pasal 2 Permendikbud Nomor 15 Tahun 2018 adalah 40 jam per minggu. Dalam waktu tersebut, 37,5 jam adalah jam kerja efektif sedangkan sisanya 2,5 jam adalah jam istirahat, namun berdasarkan wawancara kepada beberapa guru bahwa dengan adanya jam kerja tersebut dan sistem peraturan yang sangat ketat para guru harus mengajar sesuai dengan jadwal mengajar, dalam kata lain waktu mengajar tidak boleh dikurangi, hal itu membuat para guru merasa terbebani dan berdasarkan pengamatan penulis bahwa masih banyak guru yang belum menggunakan jam mengajar dengan baik. Selain itu, penulis melihat bahwa masih banyaknya guru yang belum mampu mengendalikan emosionalnya disaat mengajar, dalam hal itu, selain gaya

kepemimpinan dan beban kerja penulis melihat permasalahan dalam faktor kecerdasan emosional. Berdasarkan permasalahan diatas, diduga 3 faktor tersebut dapat mengindikasikan terjadinya penurunan kinerja. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.2 Data Nilai Rata-rata UN

Nama Sekolah	Rata-rata Nilai UN Program Studi IPA			Rata-rata Nilai UN Program Studi IPS		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
SMAN 1 Pangkalpinang	68.10	63.09	62.62	65.77	63.67	58.27
SMAN 3 Pangkalpinang	56.30	51.45	54.44	52.66	50.23	50.31

Sumber: Dinas Pendidikan Bangka Belitung

Tabel I.2 menunjukkan perbandingan nilai rata-rata UN Siswa SMA Negeri 3 Pangkalpinang dan SMA Negeri 1 Pangkalpinang. SMA Negeri 1 Pangkalpinang merupakan sekolah unggulan yang berada di Pangkalpinang. Sekolah tersebut merupakan sekolah yang pernah dipimpin oleh kepala sekolah SMA Negeri 3 Pangkalpinang saat ini. Nilai rata-rata UN Siswa SMA Negeri 1 Pangkalpinang lebih unggul dan meningkat setiap tahunnya, sedangkan nilai rata-rata UN Siswa SMA Negeri 3 Pangkalpinang masih naik turun. Penurunan nilai tersebut dapat dilihat pada tahun 2016.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa guru, nilai ujian nasional yang belum stabil setiap tahunnya memicu tingginya tuntutan guru agar lebih bekerja keras dalam memberi pengajaran kepada siswa. SMA Negeri 3 Pangkalpinang menyandang status sebagai salah satu sekolah unggulan harus memiliki mutu pendidikan yang tinggi dan terjamin sehingga prestasi siswa harus

meningkat setiap tahunnya. Waka kesiswaan SMA Negeri 3 Pangkalpinang menyebutkan bahwa nilai ujian nasional siswa pada tahun 2018 belum mampu mencapai 10 besar nilai ujian nasional tertinggi se Bangka Belitung. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.3 Data 10 Besar Nilai Ujian Nasional Tertinggi SMA Se Bangka Belitung

Jurusan IPA	Juurusan IPS
1. SMA N 1 Tanjungpandan	1. SMAN 1 Tanjungpandan
2. SMA Santo Yosef	2. SMAN Seminari Mario John Boen Keuskupan
3. MAN Insan Cendikia	3. MAN Insan Cendikia Bangka Tengah
4. SMAN 1 Belinyu	4. SMAN 1 Pangkalpinang
5. SMAN 1 Sungailiat	5. SMAN Santo Yosef Pangkalpinang
6. SMAN 1 Pangkalpinang	6. SMAN 1 Belinyu
7. SMAN 1 Manggar	7. SMAN 1 Sungailiat
8. SMAN 1 Kelapa Kampit	8. SMAN 2 Pangkalpinang
9. SMAN 2 Pangkalpinang	9. MA Darul Hikmah Batu Betumpang
10. SMAN Harapan Sungailiat	10. SMAN 1 Manggar

Sumber: Dinas Pendidikan Bangka Belitung

Tabel I.3 menunjukkan bahwa kinerja guru belum mencapai seperti yang diharapkan. Prestasi siswa merupakan tolak ukur atas kinerja yang dilakukan guru, maka dalam hal ini dapat menjadi beban yang tinggi bagi para guru untuk terus meningkatkan prestasi siswa.

Penulis melakukan pra-surveyyang pertama dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 guru SMA Negeri 3 Pangkalpinang. Kuesioner yang diberikan telah disediakan beberapa faktor yang berpengaruh dalam kinerja guru sesuai dengan penelitian lainnya yang telah dipelajari oleh penulis. Guru diminta untuk menjawab 3 faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja.

Tabel I.4 Hasil Pra-Survey pertama

Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	Jumlah Jawaban	Presentase Jawaban
Beban Kerja	29	32,2%
Gaya Kepemimpinan	26	28,9%
Kecerdasan Emosional	19	21,2%
Motivasi	11	12,2%
punishment	4	4,4%
kedisiplinan	1	1,1%
Jumlah	90	100%

Sumber: Data pra-surveypenelitian, 2018

Tabel I.4 menunjukkan bahwa 3 faktor yang memiliki presentase yang paling berpengaruh dan perlu diperhatikan menurut data pra-survey pada sampling guru SMA Negeri 3 Pangkalpinang yaitu Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja dan kecerdasan Emosional. Oleh karena itu, dari hasil pra-survey yang pertama tersebut penulis mengambil tiga faktor yang akan menjadi variabel untuk diteliti yaitu gaya kepemimpinan, beban kerja dan kecerdasan emosional. Berdasarkan 3 variabel dominan tersebut, maka peneliti melakukan pra-survey yang kedua dengan menyebarkan kuesioner 15 guru yang menyangkut gaya kepemimpinan, beban kerja, dan kecerdasan emosional, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.5 Hasil Pra Survey Variabel Gaya Kepemimpinan

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Kepala sekolah selalu memberikan semangat dan motivasi dalam pekerjaan kepada guru.	-	3	7	5	-
2	Kepala sekolah menerima pendapat dari guru maupun pegawai lainnya.	-	2	5	8	-
3	Komunikasi antara kepala sekolah dan guru berjalan dengan efektif.	-	3	5	6	1

Sumber : Data diolah peneliti (2018)

Tabel I.5 menunjukkan hasil pra-survey yang dilakukan peneliti terhadap 15 guru dengan analisis pertanyaan pada poin pertama didominasi oleh jawaban ragu-ragu dengan persentase sebesar 46,6% dan jawaban tidak setuju sebesar 33,3%, poin kedua didominasi jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 53,3% dan jawaban ragu-ragu sebesar 33,3% dan poin ketiga didominasi jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 40% dan jawaban ragu-ragu sebesar 33,3%. Analisis tersebut menyatakan bahwa para guru menilai kepemimpinan di SMA Negeri 3 Pangkalpinang masih kurang memberikan sikap positif terhadap guru dan atasan kurang memberikan semangat dan motivasi, menerima pendapat, dan menjalin komunikasi dengan efektif.

Tabel I.6 Hasil Pra Survey Variabel Beban Kerja

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa kesulitan dengan peraturan dibuat oleh kepala sekolah.	-	8	5	3	-
2	Saya merasa kesulitan dengan sistem kerja yang terlalu keta.	-	10	3	2	-
3	Saya mulai merasakan gejala stress kerja.	5	7	3	-	-

Sumber : Data diolah peneliti (2018)

Tabel I.6 menunjukkan hasil dari pra-survey yang dilakukan peneliti terhadap 15 guru dengan analisis pertanyaan pada poin pertama didominasi oleh jawaban setuju dengan persentase 46,6% dan ragu-ragu sebesar 33,3%, poin kedua didominasi jawaban setuju dengan persentase sebesar 66,6%, dan poin ketiga juga didominasi jawaban setuju dengan persentase sebesar 46,6% dan sangat setuju sebesar 33,3%. Analisis tersebut menyatakan bahwa para guru menilai beban kerja di SMA Negeri 3 Pangkalpinang semakin meningkat disebabkan banyaknya guru yang merasa kesulitan dengan peraturan kepala sekolah, kebosanan terhadap sistem kerja di SMA Negeri 3 Pangkalpinang, dan merasakan gejala stress kerja.

Tabel I.7 Hasil Pra Survey Variabel Kecerdasan Emosional

No	Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya mampu merasakan gejala emosi yang kadang terjadi dalam diri saya ketika terjadi masalah dalam mengajar.	-	10	2	3	-
2	Saya mampu mengendalikan diri saya jika terjadi konflik baik antar guru maupun atasan..	2	4	3	6	-
3	Saya mampu mengendalikan diri jika merasa bosan dalam pekerjaan.	4	2	8	1	-

sumber : Data yang diolah peneliti (2018)

Tabel I.7 hasil pra-survey yang dilakukan penulis terhadap 15 guru dengan analisis pertanyaan pada poin pertama didominasi jawaban setuju dengan persentase sebesar 66,6%, poin kedua didominasi jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 40%, dan poin ketiga didominasi jawaban ragu-ragu dengan persentase sebesar 53,3%. Analisis tersebut menyatakan masih banyaknya guru yang belum mampu mengendalikan diri jika terjadi konflik antar guru maupun atasan, dan point ketiga didominasi oleh jawaban ragu-ragu yaitu diduga masih

banyaknya guru yang belum mampu mengendalikan diri jika merasa bosan dalam pekerjaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengajukan sebuah penelitian dengan judul “ **Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja Kecerdasan Emosional dan Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang?
2. Apakah pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang?
3. Apakah pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang?
4. Apakah pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang?
5. Apakah Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang?
6. Seberapa besar pengaruh Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang?

1.3 Batasan Masalah

Selain keterbatasan waktu dan biaya, batasan waktu ini perlu diberikan mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Dan masalah yang akan diteliti hanya menyangkup ruang lingkup, Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang yang berjumlah 46 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis gambaran Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh antara Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang.

6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 3 Pangkalpinang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti, sekaligus mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang telah didapat di bangku perkuliahan.
- b. Dan dapat dijadikan bahan informasi pengetahuan dan tambahan untuk membuka wawasan dan bisa dijadikan referensi yang bermanfaat dan berguna serta relevan untuk lebih sempurna.

2. Manfaat Praktis

Sebagai informasi dan beban tambahan serta menjadi beban pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan menyusun strategi nantinya, sehingga dapat dijadikan masukan untuk mengetahui sejauh mana dari gaya kepemimpinan, beban kerja dan kecerdasan emosional dapat meningkatkan kinerja Guru di SMA Negeri 3 Pangkalpinang.

3. Manfaat Kebijakan

Sebagai masukan bagi SMA Negeri 3 Pangkalpinang yang berhubungan dengan masalah-masalah peningkatan Kinerja Guru untuk Guru dimasa yang akan datang.

1.6. Sistematika Penulisan

Dengan sistematika penulisan adalah untuk memperoleh dan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai skripsi ini, pembahasan dilakukan secara sistematika adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini tersusun 4 (empat) bagian bab yang masing-masing sebagai berikut yaitu: Tujuan Pustaka, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel.

BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan singkat perusahaan atau instansi dan pengembangan serta memuat jawaban permasalahan yang terdapat di perusahaan dengan menggunakan analisa data yang dikumpulkan dan dipergunakan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang dibutuhkan.