

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pegawai Negeri Sipil (PNS) menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 merupakan warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang, disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas lainnya, digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan juga merupakan unsur pelaksanaan pemerintah, perekat, pemersatu bangsa dan negara dan juga dipercaya pemerintah untuk mencapai tujuan nasional. Pegawai Negeri Sipil (PNS) disebut sebagai unsur aparatur negara yang mempunyai tugas menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan. Perannya di setiap negara menjadi sangat penting dan sangat menentukan yaitu sebagai pelaksana peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Di dalam instansi pemerintah, seorang atasan harus menanggapi kebutuhan dan keinginan pegawai sehingga didalam instansi tercipta kondisi dimana kesejahteraan pegawai terjamin akan merangsang pegawai untuk lebih berprestasi salah satunya dengan tunjangan kinerja yang optimal. Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2014 Pasal 1 butiran 2 menjelaskan bahwa tunjangan kinerja adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai negeri yang merupakan fungsi dari keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi dan

didasarkan pada capaian kinerja pegawai negeri tersebut yang sejalan dengan capaian kinerja organisasi dimana pegawai negeri tersebut bekerja.

Tunjangan kinerja dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun pasal 2 (dua) pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) diberikan kepada pegawai setiap bulan selain penghasilan yang berhak diterima menurut perundang-undang, yang dihitung berdasarkan kehadiran kerja dan capaian kinerja individu sesuai dengan kelas jabatannya. Pembayaran, penambahan dan pengurangan tunjangan kinerja pada pegawai berhak mendapatkan pembayaran tunjangan kinerja sesuai dengan dengan kelas jabatannya, penyesuaian tunjangan kinerja diberikan pada bulan berikutnya terhitung sejak tanggal pelantikan atau penetapan jabatan yang bersangkutan, dan penyesuaian tunjangan kinerja sesuai pada tahun anggaran berikutnya.

Besar dan kecilnya tunjangan kinerja yang diberikan setiap instansi kepada pegawai akan mempengaruhi dari berbagai aspek baik dari kinerja pegawai, kepuasan kerja maupun disiplin kerja pada seseorang pegawai dalam bekerja. Kinerja (*Performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategik *planning* suatu organisasi. Kinerja pegawai merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas suatu instansi karena semakin tinggi kinerja seorang pegawai maka akan semakin tinggi juga kinerja suatu instansi (Miftah Thoha, 2007:203).

Guna meningkatkan kinerja pegawai diperlukan suatu stimulan yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan tugas dan beban pekerjaan yang

diberikan, Stimulan tersebut berupa tunjangan kinerja. Pemberian tunjangan kinerja dapat memberikan dampak positif bagi pegawai sehingga mereka terpacu untuk melakukan tugas-tugas mereka dengan optimal dan meningkatkan kinerja. Pemberian tunjangan kinerja juga bisa berdampak sebaliknya apabila hasil yang diberikan tidak sesuai dengan tugasnya, maka kinerja pegawai akan menurun.

Selain kinerja pegawai, tunjangan kinerja juga akan dapat mempengaruhi kepuasan kerja pada pegawai di sesuatu instansi, hal ini dikarena semakin tinggi tunjangan kinerja yang diberikan kepada pegawai akan berdampak pada tingkat kepuasan yang didapatkan. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat (Hasibuan, 2011:202).

Tunjangan kinerja yang diberikan baik akan meingkatkan kepuasan bagi pegawai dan memungkinkan instansi memperoleh, memperkerjakan dan mempertahankan pegawainya. Tunjangan kinerja sering kali menjadi pemicu ketidakpuasan pegawai. Banyak instansi memberikan tunjangan kinerja yang kurang tinggi bagi pegawai, keterlambatan pembayaran tunjangan kinerja dan pemotongan tunjangan kinerja, sehingga banyak pegawai merasa tidak puas. Sehingga hal ini menjadi permasalahan dilingkungan instansi.

Semakin besar tunjangan kinerja yang diberikan instansi kepada pegawai tidak hanya akan mempengaruhi kinerja maupun kepuasan kepada pegawai tetapi akan meningkatkan disiplin kerja pada pegawai. Hal ini dikarenakan tunjangan kinerja memiliki peran yang besar terhadap kedisiplinan kerja pada seorang pegawai. Tunjangan kinerja ikut mempengaruhi kedisiplinan pegawai karena memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap instansi atau pekerjaannya. Jika kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan pegawai akan semakin baik pula dan akhirnya tujuan instansi pun akan tercapai yaitu memperoleh keuntungan yang ditargetkan dan kelangsungan instansi akan terjamin bahkan kemungkinan untuk menjadi lebih baik ditengah masyarakat.

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2011 : 193). Penegakan kedisiplinan pegawai merupakan sesuatu yang penting bagi suatu instansi mutlak untuk dilakukan. Penegakkan kedisiplinan ini dilakukan untuk mendorong pegawai berperilaku seantasnya di tempat kerja, dimana perilaku yang pantas ditetapkan sebagai kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur. Kedisiplinan diharapkan sebagian besar dari peraturan-peraturan instansi ditaati oleh sebagian besar pegawai sehingga diharapkan pekerjaan akan dilakukan dengan seefektif dan seefisien mungkin. Pegawai yang berdasarkan Peraturan Pemerintahan yang mengatur mengenai disiplin Pegawai Negeri Sipil hukuman disiplin karena melakukan pelanggaran terkait non administratif dikarenakan pemotongan tunjangan kerja.

Penelitian ini mengambil objek Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang. Kementerian Agama berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 24 tahun 2010 untuk menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Tugas tersebut harus dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab, efektif, efisien dan akuntabel. Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, memiliki tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Kabupaten/Kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan Ketentuan peraturan perundangan-undangan.

Pemberian tunjangan kinerja bertujuan untuk meningkatkan kinerja, kepuasan kerja maupun kedisiplinan kerja pada pegawai dalam bekerja. Besarnya tunjangan kinerja yang diberikan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang kepada pegawai berdasarkan kelas jabatan yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.1
Tunjangan Kinerja Di Kantor Kementerian Agama
Kota Pangkalpinang Tahun 2016

No	Kelas Jabatan	Tunjangan Kinerja(Jabatan Per Kelas)
1	13	Rp. 7.293.000,00
2	12	Rp. 6.045.000,00
3	11	Rp. 4.519.000,00
4	10	Rp. 3.952.000,00
5	9	Rp. 3.348.000,00
6	8	Rp. 2.927.000,00
7	7	Rp. 2.616.000,00
8	6	Rp. 2.399.000,00
9	5	Rp. 2.199.000,00
10	4	Rp. 2.082.000,00
11	3	Rp. 1.972.000,00
12	2	Rp. 1.867.000,00
13	1	Rp. 1.766.000,00

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2016

Tabel I.1 menjelaskan bahwa besaran tunjangan kinerja untuk kelas jabatan tertinggi pada kelas jabatan 13 sebesar Rp. 7.293.000,00 dan kelas jabatan terendah pada kelas jabatan 1 sebesar Rp. 1.766.000,00. Selain itu tunjangan kinerja sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2014 Pasal 2, tidak diberikan kepada pegawai yang nyata-nyata tidak mempunyai tugas/ jabatan/ pekerjaan, pegawai yang diberhentikan sementara atau dinonaktifkan berdasarkan peraturan perundang-undangan, pegawai yang diberhentikan dengan hormat maupun tidak hormat, pegawai yang diperkerjakan dan diperbantukan pada instansi atau lembaga lain diluar lingkungan Kementerian Agama, pegawai yang diberikan cuti melahirkan anak ketiga dan seterusnya, cuti besar, dan cuti diluar tanggungan negara, pegawai yang dikenakan hukuman disiplin pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri. pemberhentian tidak dengan hormat atau dalam proses keberatan atas kedua hukuman disiplin tersebut ke Badan Pertimbangan Kepegawaian dan tidak hadir kerja tanpa alasan yang sah.

Tujuan tunjangan kinerja yang diberikan instansi kepada pegawainya digunakan untuk meningkat kerja moral pegawai, memberikan kepuasan kerja, meningkatkan kedisiplin kerja, meningkatkan rasa keamanan pegawai dalam bekerja, dan meningkatkan citra instansi dikalangan pegawai (Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2014).

Tolak ukur keberhasilan organisasi termasuk di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Pangkalpinang tergantung pada pencapaian target yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu biasanya kinerja organisasi akan

terlihat dari program-program yang tercapai dalam jangka waktu tertentu. Dalam hal ini pencapaian kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang belum tercapai secara optimal. Hal ini dapat dibuktikan dari laporan kinerja instansi pemerintah dalam beberapa tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.2
Tingkat Capaian Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Pangkal Pinang

Program	Tahun 2013		Tahun 2014		Tahun 2015	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Terwujudnya suatu kondisi keberagaman masyarakat yang dinamis dan mampu mendukung perencanaan pembangunan nasional	45%	50%	50%	55%	55%	50%
Terwujudnya kehidupan harmoni inter dan antar umat beragama sebagai pilar kerukunan nasional	20%	30%	30%	40%	40%	37%
Terwujudnya pelayanan pendidikan yang merata bermutu dan berdaya asing, serta mampu memperkuat jati diri bangsa	35%	45%	45%	55%	55%	60%
Tercapainya tingkat kepuasan jamaah dalam berbagai bidang pelayanan dan pengelolaan dana Haji untuk sebesar-besarnya bagi kesejahteraan umat	55%	60%	60%	70%	70%	63%
Terwujudnya penyelenggaraan birokrasi yang efektif, efisien dan akuntabel	35%	45%	45%	55%	55%	50%

Sumber : Kemeterian Agama, diolah penulis 2016

Tabel I.2 menjelaskan bahwa sasaran kinerja di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang pada tahun 2015 dapat dilihat dari sasaran kinerja yang mengalami penurunan untuk mencapai target yang telah ditetapkan seperti programan terwujudnya suatu kondisi keberagaman masyarakat yang dinamis dan

mampu mendukung perencanaan pembangunan nasional penurunan sebesar 5%, program terwujudnya kehidupan harmoni inter dan antar umat beragama sebagai pilar kerukunan nasional mengalami penurunan sebesar 3%, program tercapainya tingkat kepuasan jamaah dalam berbagai bidang pelayanan dan pengelolaan dana haji untuk sebesar-besar bagi kesejahteraan umat mengalami penurunan sebesar 7% dan program terwujudnya penyelenggaraan birokrasi yang efektif, efisien dan akuntabel mengalami penurunan sebesar 5%.

Menurunnya kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dapat disebabkan beberapa faktor. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Pangkalpinang diketahui bahwa selama ini penurunan kinerja pegawai disebabkan oleh beberapa faktor yang tersaji pada tabel berikut ini

Tabel I.3
Hasil Survei Mengenai Penurunan Kinerja Di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2016

No	Penyebab Penurunan Kinerja	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Ketidaktepatan penyelesaian tugas	9	36%
2	Ketidaksesuai jam kerja	4	16%
3	Tingkat kehadiran yang menurun	7	28%
4	Kurangnya kerjasama antara pegawai	5	20%
Jumlah		25	100%

Sumber: Hasil Survei Peneliti , 2016

Tabel I.3 hasil survei tersebut menunjukkan sebanyak 9 orang (36%) menurunnya kinerja pegawai disebabkan ketidaktepatan penyelesain tugas, sebanyak 4 orang (16%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja pegawai karena adanya ketidaksesuaian jam kerja, dimana sering terjadi pelanggaran jam kerja. Sementara itu, sebanyak 7 orang (28%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja pegawai karena tingkat kehadiran yang menurun, dan sebanyak 5 orang (20%) mengatakan bahwa menurunnya kinerja pegawai karena pegawai Kantor

Kementerian Agama Kota Pangkalpinang kurang bekerjasama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan pekerjaan atau suatu tugas yang ditentukan oleh instansi.

Untuk mengetahui permasalahan kepuasan kerja pada pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dapat dilihat dari hasil survei awal peneliti kepada pegawai dengan 25 Pegawai Negeri Sipil (PNS). Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.4
Hasil Survei Mengenai Kepuasan Kerja Di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang Tahun 2016

No	Permasalahan Kepuasan Kerja	Jumlah Jawaban	Persentase
1	Kepuasan finansial	10	40%
2	Kepuasan fisik	4	16%
3	Kepuasan sosial	5	20%
4	Kepuasan psikologi	6	24%
Jumlah		25	100%

Sumber: Hasil Survei Peneliti , 2016

Tabel I.4 hasil survei tersebut menunjukkan sebanyak 10 orang (36%) permasalahan kepuasan kerja disebabkan kepuasan finansial, sebanyak 4 orang (16%) mengatakan bahwa permasalahan kepuasan kerja dikarena adanya kepuasan fisik. Sementara itu, sebanyak 5 orang (20%) mengatakan bahwa permasalahan kepuasan kerja dikarena kepuasan sosial, dan sebanyak 6 orang (24%) mengatakan bahwa permasalahan kepuasan kerja dikarena kepuasan psikologi. Jika dilihat kepuasan finansial di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang lebih tinggi dibandingkan permasalahan lainnya, hal disebabkan banyak pegawai merasa kurang puas dengan tunjangan kinerja diberikan oleh pemerintah.

Sedangkan untuk mengetahui permasalahan disiplin kerja pada pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dapat dilihat dari data absensi

Pegawai Negeri Sipil (PNS) dari tahun 2013-2015. Data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.5
Data Absensi Pegawai Kantor Kementerian Agama
Kota Pangkalpinang Pada 2013-2015

Tahun	Absensi				Jumlah
	Sakit	Izin	Tanpa keterangan	Cuti	
2013	327 Hari	78 Hari	579 Hari	329 Hari	1313
2014	384 Hari	89 Hari	623 Hari	283 Hari	1379
2015	375 Hari	96 Hari	675 Hari	341 Hari	1487

Sumber: Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, 2016

Tabel 1.4 data absensi pegawai tahun 2013, 2014 dan 2015 di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, dimana data tersebut menunjukkan jumlah absensi Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengalami peningkatan setiap tahun, pada tahun 2013 jumlah absensi sebesar 1313 tidak hadir masuk kerja, pada tahun 2014 jumlah absensi sebesar 1379 tidak hadir masuk kerja dan pada tahun 2015 jumlah absensi sebesar 1487 tidak hadir masuk kerja. Hal tersebut memberikan suatu gambaran bahwa kedisiplinan kerja pegawai mengalami penurunan. Penurunan kedisiplin kerja bisa disebabkan dari pemberian tunjangan kinerja tidak sesuai.

Semakin tinggi ketidakhadiran (izin, sakit, tanpa keterangan dan cuti) seorang dalam bekerja akan menyebabkan tunjangan kinerja tidak akan diberikan sepenuhnya oleh pemerintah dimana dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2014 pasal 12 berbunyi pengurangan tunjangan kinerja diberlakukan kepada pegawai Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2014 yang tidak hadir masuk kerja atau tidak berada ditempat tugas, pegawai yang terlambat masuk kerja, pegawai yang pulang sebelum waktunya, pegawai yang tidak

mengisi daftar hadir dan pegawai yang dijatuhi hukuman disiplin kerja. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2014 Pasal 2 butiran ke 7 (tujuh) menjelsakan tunjangan kinerja tidak akan diberikan kepada pegawai yang tidak hadir kerja tanpa alasan yang sah.

Harapan pemerintah memberikan tunjangan kinerja adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai, kepuasan kerja dan kedisiplin kerja. Namun kebanyakan organisasi pemerintah memiliki pegawai yang terkesan lamban dalam bekerja, tidak kreatif, kurang produktif, serta kualitas pelayanan yang rendah. tersebut merupakan sebagian dari indikasi kinerja, kepuasan dan disiplin pegawai yang rendah.

Berdasarkan beberapa penyebab masalah dan berdasarkan data di Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang, bahwa tunjangan kinerja menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja, kepuasan kerja, dan disiplin kerja. Maka berdasarkan uraian diatas dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran tunjangan kinerja, kinerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang?

2. Apakah tunjangan kinerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang?
3. Apakah tunjangan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang?
4. Apakah tunjangan kinerja berpengaruh terhadap disiplin kerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang?
5. Pada variabel manakah tunjangan kinerja berpengaruh secara dominan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah, ruang lingkup, dan banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yang akan diteliti, maka penulis hanya membatasi penyajian sebagai berikut:

1. Variabel independen yang diteliti yaitu tunjangan kinerja
2. Variabel dependent adalah kinerja, kepuasan kerja dan disiplin pegawai
3. Untuk objek peneliti pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang dan jumlah populasi 57 Pegawai Negeri Sipil (PNS).

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai tunjangan kinerja, kinerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tunjangan kinerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tunjangan kinerja terhadap kepuasan kerja pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tunjangan kinerja terhadap disiplin pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel mana tunjangan kinerja berpengaruh secara dominan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan penerapan dari ilmu yang telah diperoleh peneliti selama perkuliahan ,serta memperluas wawasan,pengetahuan dan pengalaman peneliti untuk berpikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan yang terjadi.
- b. Menambah informasi wawasan serta menambah kepustakaan khususnya di Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

2. Manfaat Praktis

Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan instansi pemerintahan dalam mengevaluasi tunjangan kinerja terhadap kinerja, kepuasan kerja dan disiplin pegawai pada instansi pemerintahan terutama bagi Kementerian Agama Kota Pangkalpinang.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara lebih jelas mengenai tunjangan kinerja terhadap kinerja, kepuasan kerja dan disiplin pegawai, serta faktor-faktor yang mempengaruhi sehingga dapat digunakan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan instansi pemerintahan.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri 4 (empat) sub bab yang masing-masing tersusun sebagai berikut: tinjauan pustaka yang terdiri dari manajemen sumber daya manusia, tunjangan kinerja, kinerja, kepuasan kerja, disiplin kerja penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, variabel yang diteliti, definisi operasional variabel, pengukuran variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini disajikan kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan penulis dan saran-saran yang perlu disampaikan

