

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di perkembangan zaman yang semakin modern di mana setiap perusahaan menjadi lebih sadar akan pentingnya relevansi lingkungan dan kesejahteraan sosial, serta peran yang dimainkan bisnis dalam operasi mereka. Pemanasan global dan krisis pandemi juga menjadi dorongan bagi perusahaan untuk peduli terhadap lingkungan sekitar. Sebagai anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa, perusahaan-perusahaan Indonesia juga perlu mencapai target Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 12.6 dengan mengadopsi praktik-praktik berkelanjutan dan memasukkan laporan keberlanjutan kepada publik pada tahun 2030.

Untuk mendorong target tersebut, Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) meluncurkan Inisiatif Bursa Efek Berkelanjutan untuk mendukung perusahaan yang terdaftar untuk mengungkapkan informasi non-keuangan mereka, termasuk data Lingkungan, Sosial, dan Tata Kelola (ESG) dalam laporan berkelanjutan (SSEI, 2018).

Dalam sebuah studi berjudul *Who Cares Wins* yang diterbitkan oleh (The Global Compact, 2015) bahwasanya Global Compact membangun hubungan antara masalah lingkungan, sosial dan tata kelola dan keputusan investasi dengan tujuan utama menerapkan prinsip-prinsip universal dalam bisnis. Pada tahun 2004 Sekretaris Jenderal Kofi Annan menulis surat dan mengundang 55 lembaga keuangan terkemuka

dunia untuk bergabung dalam pengembangan dan peluncuran laporan. Pada Juni 2004 lebih dari 1.500 perusahaan diseluruh dunia telah berkomitmen pada Global Compact dengan prinsip *Human Rights, Labour, Environment, dan Anti-Corruption*.

Dalam prinsip *Environment* dijelaskan bisnis harus mendukung pendekatan kehati-hatian terhadap tantangan lingkungan, melakukan inisiatif untuk mempromosikan tanggung jawab lingkungan yang lebih besar, dan mendorong pengembangan dan difusi teknologi ramah lingkungan. Baru-baru ini, pasar keuangan di seluruh dunia telah diekspos dengan faktor lingkungan, sosial dan tata kelola (ESG) sebagai salah satu alat untuk proses pengambilan keputusan investasi (Bianchi, 2010) dalam (Almeyda & Darmansya, 2019).

Pengertian faktor ESG atau ESG telah menjadi pertimbangan utama bagi investor institusi dan investor individu. Baru-baru ini, semakin banyak perusahaan telah menunjukkan komitmen yang lebih besar terhadap kegiatan LST agar diakui sebagai tanggung jawab sosial. Pada saat yang sama, sejumlah besar manajer aset, dana pensiun, dan investor institusional telah mulai menilai aktivitas perusahaan ketika menentukan keputusan investasi. Baik di lingkungan akademik maupun profesional, terdapat banyak bukti bahwa investor menjadi sadar akan hubungan LST dan keuangan perusahaan (Kim & Li, 2021). Dalam Bursa Efek Indonesia (BEI) sendiri ada ESG Leader yang bertujuan untuk mengukur kinerja dari saham-saham yang mempunyai nilai *Environmental, Social, dan Governance* (ESG) yang baik memiliki likuiditas transaksi serta kinerja keuangan yang baik.

Salah satu dampak dari implementasi ESG ini akan terlihat dari kebijakan dividen yang diambil oleh perusahaan. Akibatnya, dividen dapat menyebabkan yaitu biaya utang yang lebih tinggi, dan manajer profesional dan direktur dalam mungkin berhati-hati dalam melakukan profit kepada pemegang saham. Mereka mungkin memilih rute pembayaran yang lebih fleksibel untuk menghindari kurangnya investasi karena kekurangan dana dan biaya modal yang tinggi. Namun, asumsi ini ditantang oleh tekanan praktik ESG, yang juga membutuhkan peningkatan investasi dan pendanaan perusahaan untuk pembangunan berkelanjutan dan benefit dari waktu ke waktu, sejalan dengan tujuan lingkungan dan sosial internasional (Matos et al., 2020)

Dividen adalah bagian dari total keuntungan yang diberikan kepada pemegang saham oleh perusahaan (Kamran et al., 2019) dalam (Awwalin Ikhsaniah Saldi, 2022). Menurut Pasal 70 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, perusahaan diperbolehkan untuk membagikan dividen kepada para pemegang saham hanya ketika perusahaan memiliki saldo laba yang positif.

Namun terkadang keuntungan yang didapat perusahaan tidak diberikan sepenuhnya kepada pemegang saham. Keuntungan yang tidak dibagikan inilah yang dinamakan sebagai laba ditahan. Dengan adanya laba ditahan, perusahaan dapat menggunakannya untuk berinvestasi kembali di kemudian hari. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila perusahaan memberikan dividen yang tinggi berarti perusahaan tersebut menginvestasikan uangnya lebih sedikit di masa yang akan datang. (Nguyen et al., 2021).

Perusahaan dengan dividen tinggi cenderung menarik investor yang lebih memilih jaminan aliran pendapatan yang tetap daripada potensi pertumbuhan harga saham yang tinggi. Sebaliknya, perusahaan dengan pembayaran dividen yang rendah berarti perusahaan tersebut menginvestasikan kembali dalam pertumbuhan bisnis, sehingga keuntungan modal masa depan yang lebih tinggi bagi investor (Khan et al., 2019) dalam (Zahid et al., 2022).

Penelitian ini menggunakan *dividend payout ratio* untuk mengukur kebijakan dividen yang dilakukan perusahaan yang menjadi sampel penelitian. Penggunaan *dividend payout ratio* ini dikarenakan melalui rasio ini dapat terlihat presentase dari total laba yang dihasilkan oleh perusahaan yang diberikan kepada pemegang saham. Selain itu, penggunaan rasio ini dikarenakan dividen yang diberikan oleh perusahaan yang menjadi sampel adalah dividen dalam bentuk tunai (Awwalin Ikhsaniah Saldi, 2022).

Akan tetapi, pembayaran dividen perusahaan ditentukan oleh berbagai faktor yang diantaranya yaitu laba setelah pajak dan dividen masa lalu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperbaiki kinerja mereka dan meningkatkan tingkat profitabilitas mereka. Hal ini bertujuan agar perusahaan memiliki cukup transfer ke cadangan pendapatan untuk pembayaran dividen di masa depan, terutama ketika ada resesi dalam perekonomian. Ini disebabkan karena pembayaran dividen merupakan faktor kunci untuk menumbuhkan kepercayaan investor dan meningkatkan nilai pasar perusahaan (Janet et al., 2021).

Saat ini organisasi, perusahaan, dan manusia sebagai individu telah menggunakan aset alam (*natural asset*) jauh lebih cepat daripada kemampuan alam untuk meregenerasi dirinya sendiri. Hampir semua organisasi dan perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya seringkali hanya mengutamakan keadaan finansial dan melalaikan keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang, baik itu terhadap lingkungan alam maupun lingkungan sosial. Hal ini tentu saja bertentangan dengan konsep keberlangsungan lingkungan yang baik dalam *Principles for Responsible Investment (PRI)*.

Principles for Responsible Investment (PRI) adalah sebuah perkumpulan investor internasional yang didirikan pada bulan April 2006 di New York Stock Exchange. Pendirian ini bertujuan untuk meningkatkan penerapan enam prinsip investasi yang bertanggung jawab. Keenam prinsip tersebut disusun berdasarkan adanya perkiraan bahwa kegiatan *Environmental, Social, Governance (ESG)* perusahaan dapat mempengaruhi kinerja portofolio yang dimiliki oleh investor.

Oleh karena itu, investor sebaiknya menjadikan *Environmental, Social, Governance (ESG)* sebagai salah satu bahan pertimbangan ketika akan berinvestasi. Pendirian *Principles for Responsible Investment (PRI)* diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada investor tentang pentingnya penerapan *Environmental, Social, Governance (ESG)* dalam pengambilan keputusan investasi dan kepemilikan (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Konsep elemen *Environmental, Social Governance* (ESG) pertama kali dikemukakan oleh *United Nations Global Compact* (UN Global Compact) dalam inisiatif “Who Cares Wins” (The Global Compact, 2015) yang bertujuan untuk memfokuskan investor dan analisis keuangan pada pentingnya mengintegrasikan ketiga aspek tersebut. *Environmental, Social, Governance* (ESG) merupakan sebuah standar yang dimiliki oleh suatu perusahaan ketika menjalankan kegiatan investasinya yang terbagi atas tiga, *environmental* (lingkungan), *social* (sosial), dan *governance* (tata kelola) (CESGS, 2020). Apabila standar-standar yang termuat dalam *Environmental, Social, Governance* (ESG) diterapkan pada kegiatan dan spekulasi bisnis perusahaan, maka perusahaan juga akan tertarik untuk menerapkan standar standar tersebut ke dalam strategi perusahaan, sehingga sesuai dengan ketiga kebijakan tersebut.

Matriks *Environmental, Social, Governance* (ESG) umumnya tidak menjadi bagian dalam laporan tahunan wajib perusahaan. Meskipun demikian, saat ini semakin banyak perusahaan yang telah mencantumkannya ke dalam laporan tahunan (Institute, 2010). Hal ini dikarenakan saat ini investor semakin mempertimbangkan berbagai faktor non-keuangan dalam pengambilan keputusan investasi. Melalui analisis terhadap faktor non-keuangan investor dapat mengetahui peluang pertumbuhan perusahaan dan risiko yang akan dihadapi oleh perusahaan tersebut.

Kriteria pertama dalam matriks *Environmental, Social, Governance* (ESG) adalah *environmental* (lingkungan). Adapun indikator yang menjadi alat untuk mengukur

kinerja *environmental* (lingkungan) sebuah perusahaan adalah *environmental disclosure score* yang dapat terlihat dari berbagai aktivitas dan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan lingkungan seperti penanganan limbah, efisiensi energi, dan perubahan iklim serta emisi karbon (CFA Institute, 2020).

Social (sosial) merupakan kriteria kedua dalam *Environmental, Social, Governance* (ESG) yang digunakan untuk mengukur hubungan perusahaan dengan lingkungan sosial sekitarnya seperti masyarakat, pemasok, pembeli, media, dan lainnya (CESGS, 2021). Oleh karena itu, perusahaan harus mampu untuk memposisikan diri dalam berbagai masalah sosial yang mereka hadapi. Hal ini dikarenakan masalah sosial tersebut dapat mempengaruhi citra perusahaan yang pada akhirnya juga dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Adapun yang termasuk di dalam penilaian sosial diantaranya yaitu kepuasan pelanggan, hubungan masyarakat, perlindungan dan privasi data, hak asasi manusia, dan lainnya (CFA Institute, 2020).

Governance adalah kriteria ketiga dalam penilaian *Environmental, Social, Governance* (ESG) yang menilai manajemen perusahaan agar terciptanya proses keberlanjutan dengan baik dan lancar (CESGS, 2021). Selain itu, *corporate governance* yang baik merupakan satu hal yang secara konsisten dipertimbangkan oleh investor ketika akan berinvestasi. Beberapa hal yang digunakan untuk menilai *governance* diantaranya yaitu struktur dewan direksi dan komisaris, tingkat korupsi, *whistleblower*, kontribusi dan lobi politik, dan lainnya (CFA Institute, 2020).

Pada tahun 2018, total dana kelolaan secara global untuk investasi *Environmental, Social, Governance* (ESG) mencapai USD 31 triliun dengan rata-rata kenaikan tahunan (CAGR) mengalami peningkatan sebesar 15% dibanding tahun 2012. Apabila dilihat secara proporsi global, benua Eropa merupakan pemilik investasi *Environmental, Social, Governance* (ESG) terbesar, yaitu mencapai 46% dari total investasi global. Di Australia, 63% dari total investasi yang ada pada tahun 2018 juga telah berbasis *Environmental, Social, Governance* (ESG). Di Jepang, trend investasi berbasis *Environmental, Social, Governance* (ESG) juga telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari 3% menjadi 18% pada tahun 2016 hingga 2018 (Syailendra Capital, 2021).

Di Indonesia tren investasi berbasis *Environmental, Social, Governance* (ESG) juga mengalami peningkatan yang drastis. Di tahun 2017, dana kelolaan untuk *Environmental, Social, Governance* (ESG) yang ada di Indonesia berjumlah 132 miliar Rupiah. Namun di bulan Januari 2020, dana kelolaan tersebut telah mencapai 1,8 triliun Rupiah (Syailendra Capital, 2021). Tak hanya itu, per Januari 2021 Bursa Efek Indonesia telah membentuk sebuah indeks baru yang bernama ESG Leaders yang mana indeks ini berisi perusahaan-perusahaan yang dinilai memiliki kepedulian tinggi terhadap isu-isu yang berkaitan dengan *Environmental, Social, Governance* (ESG). Oleh karena itu, *Environmental, Social, Governance* (ESG) saat ini dijadikan sebagai salah satu fokus utama bagi banyak perusahaan di Indonesia. Apabila isu ini tidak ditangani secara efektif oleh perusahaan, dikhawatirkan akan memberikan pengaruh

negatif terhadap tingkat kepercayaan sosial, kinerja keuangan, dan keberlangsungan perusahaan (CRMS Indonesia, 2019).

Perusahaan yang melakukan penerapan *Environmental, Social, Governance* (ESG) menunjukkan pembayaran dividen yang lebih stabil. Hal ini juga berlaku ketika pilar ESG dianalisis, khususnya pilar *environmental* (lingkungan) dan *governance* (tata kelola). Selain itu, skor ESG yang lebih tinggi mengungkapkan keselarasan jangka panjang yang lebih baik dengan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya karena pembagian keuntungan yang lebih stabil secara proporsional (Matos et al., 2020) dalam (Awwalin Ikhsaniah Saldi, 2022).

Selain itu, terdapat hubungan positif antara peringkat ESG dan hasil dividen. Ini berarti perusahaan dengan peringkat persentil ESG yang lebih tinggi (lebih baik) memiliki hasil dividen yang lebih tinggi. Hal ini memberikan bukti tambahan bahwa perusahaan mempertimbangkan beberapa faktor sosial dan lingkungan ketika menetapkan kebijakan dividen (Casey et al., 2020).

Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Niccolò et al. (2021) terhadap 181 perusahaan China yang terdaftar dalam Bursa Efek Shanghai dan Shenzhen menunjukkan bahwa terdapat dampak negatif dari praktik ESG terhadap kebijakan pembayaran dividen pada perusahaan di China.

Audit dapat digunakan sebagai media pengamatan asimetri informasi yang terjadi diantara pemilik dan manajer. Namun diperlukan audit dengan kualitas tinggi agar mengurangi asimetri informasi yang terjadi. Isnugrahadi (2009) menyatakan Auditor

yang berkualitas tinggi diyakini mempunyai kemampuan untuk mencegah praktek perikayasaan laba. yang mungkin dilakukan manajemen dan ketika hal itu terdeteksi maka auditor akan mengeluarkan pendapat selain pendapat wajar tanpa perkecualian (*unqualified opinion*) dalam laporan audit mereka. Kualitas audit dapat diukur dengan menggunakan ukuran KAP, auditor spesialis industri, dan independensi audit (Gerayli, et.al, 2011).

Watkins dkk. (2010) dalam Irene Natashia (2019), ukuran KAP dapat diukur berdasarkan jumlah klien dan persentase dari audit fees dalam usaha mempertahankan kliennya untuk tidak berpindah pada perusahaan audit yang lain.

Ukuran KAP sebagai pengukur kualitas audit berhasil membuktikan secara empiris bahwa terdapat perbedaan kualitas antara KAP berukuran besar (*Big four accounting firms*) dengan KAP berukuran kecil (*non big four accounting firms*). Riyatno (2011) dalam Irene Natashia (2019), menyatakan ada hubungan positif antara ukuran KAP dan kualitas audit, yaitu alasan reputasi dan *deep pocket* yang dimiliki oleh KAP besar. KAP besar mempunyai insentif lebih besar untuk mengaudit lebih akurat karena mereka memiliki banyak hubungan spesifik dengan klien yang akan hilang jika mereka memberikan laporan yang tidak akurat.

Selain itu karena KAP besar memiliki sumber daya atau kekayaan yang lebih besar daripada KAP kecil, maka mereka terancam (*exposed*) oleh tuntutan hukum pihak ketiga yang lebih besar bila menghasilkan laporan audit yang tidak akurat.. Dalam hal ini, *Big Four Auditors* bahwa telah menetapkan jumlah *fee audit* yang jauh lebih tinggi

dibandingkan dengan *Non-Big Four Auditors*, cenderung mampu menyajikan laporan audit yang lebih berkualitas. Hasilnya, tingginya kualitas auditor yang dimiliki *The Big Four* telah menghasilkan persepsi kemampuan dan pengalaman auditing yang lebih tinggi pula.

Penelitian ini juga menggunakan variabel kontrol yang bertujuan untuk memperjelas hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pemilihan variabel kontrol yang sesuai untuk penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kebijakan dividen seperti yang dilakukan oleh Benlemih (2019), (Zahid et al., 2022), Wardah, Awwalin (2022) Oleh karena itu, terdapat tiga variabel kontrol yang digunakan dalam penelitian ini.

Firm size merupakan variabel kontrol pertama yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Benlemih (2019), perusahaan yang lebih besar biasanya memiliki cadangan kas yang lebih baik. Cadangan kas yang dimiliki perusahaan akan berdampak kepada kebijakan dividen perusahaan tersebut. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Brunzel et al. (2014) dalam Wardah (2022) yang menyatakan bahwa perusahaan besar lebih mungkin untuk membagikan dividen.

Variabel kontrol kedua yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *firm leverage* sebagai variabel kontrol. Menurut (Benlemih, 2019), tingkat leverage tinggi cenderung akan memiliki dampak negatif terhadap kebijakan dividen perusahaan. Pengukuran leverage dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan debt to equity ratio

(DER). Adapun debt to equity ratio (DER) didapat dengan membagi total hutang dengan total ekuitas.

Terakhir, penelitian ini menggunakan *board size* yang diukur sebagai jumlah total direktur di dewan perusahaan, yang menunjukkan dilusi kekuasaan dan jumlah anggota pemantauan, memastikan perilaku perusahaan yang objektif.

Berdasarkan uraian diatas, *sustainability* perusahaan sepertinya memiliki kaitan dengan kinerja keuangan perusahaan yang mana salah satu hal yang digunakan untuk mengukur kinerja keuangan tersebut adalah kebijakan dividen perusahaan. Keterkaitan inilah yang menimbulkan mengenai hubungan antara kedua bidang ini.

Apabila keberlanjutan perusahaan menciptakan nilai bagi perusahaan, muncul pertanyaan menarik tentang bagaimana nilai itu didistribusikan. Karena kebijakan dividen umumnya digunakan sebagai sarana untuk mentransfer nilai kepada pemegang saham, hal ini menimbulkan pertanyaan apakah keberlanjutan perusahaan berdampak pada kebijakan dividen atau tidak, dengan menambah variabel moderasi yaitu Kualitas Audit. Kualitas audit dalam penelitian ini diproksikan kepada ukuran KAP. Oleh karena itu, judul penelitian ini yaitu **“Pengaruh Pengungkapan *Environmental, Social, Governance* terhadap *Dividend Payout Policy* dengan Kualitas Audit sebagai variabel pemoderasi ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengungkapan ESG berpengaruh terhadap *Dividend Payout*?
2. Apakah Kualitas Audit dapat memoderasi pengaruh ESG terhadap *Dividend Payout*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Pengungkapan ESG terhadap *Dividend Payout Policy*
2. Untuk menguji dan menganalisis Kualitas Audit sebagai pemoderasi pengaruh pengungkapan ESG terhadap *Dividend Payout Policy*

1.4 Manfaat Penulisan

Dari penelitian ini diharapkan memberikan nilai manfaat kepada para pembaca diantaranya yaitu:

1. Manfaat praktis

Penelitian berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan serta kajian mengenai pengaruh Pengungkapan *Environmental, Social, Governance* terhadap *Dividend Payout Policy* dengan Kualitas Audit sebagai variabel pemoderasi pada yang terdaftar di bursa efek Indonesia

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memiliki kontribusi dalam pengembangan teori keagenan, teori legitimasi dan teori *stakeholder* yang terkait dengan hubungan antara Pengungkapan *environmental, social, governance* terhadap *dividend payout policy* dengan kualitas audit sebagai variabel pemoderasi. Hasil penelitian dapat menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang apakah ada hubungan positif, negatif, atau bahkan tidak ada hubungan antara keduanya. Pengembangan kerangka konseptual: Melalui analisis data dan temuan, penelitian ini dapat membantu dalam mengembangkan atau menguji kerangka konseptual tentang pentingnya pengungkapan ESG dalam konteks kinerja keuangan. Identifikasi variabel penting: Penelitian ini mungkin mengidentifikasi variabel-variabel ESG spesifik yang memiliki pengaruh signifikan pada *dividend payout policy*. Hal ini akan membantu manajemen perusahaan dalam menentukan area-area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pembayaran deviden mereka melalui pengungkapan ESG.

Peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya dalam hal pengembangan di bidang penelitian khususnya yang terkait dengan Pengungkapan *environmental, social, governance* terhadap *dividend payout policy* dengan kualitas audit sebagai variabel pemoderasi

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada pengaruh pengaruh *Environmental, Social, Governance* terhadap *Dividend Payout Policy* dengan Kualitas Audit sebagai variabel pemoderasi pada perusahaan sektor *Consumer Non-Cyclical* yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Berikut adalah batasan masalah :

1. Pada penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh pengaruh *Environmental, Social, Governance* terhadap *Dividend Payout Policy* dengan Kualitas Audit sebagai variabel pemoderasi.
2. Penelitian ini hanya mengambil data sekunder dari perusahaan sektor *consumer non cyclical* yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dengan pengamatan 2019 - 2021.
3. Penelitian hanya menggunakan referensi jurnal dari 2018-2023.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka penulis menggunakan sistematika merujuk kepada Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir yang dikeluarkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian Batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu teori *Environmental, Social, Governance*, teori *Dividend Payout Policy*, teori audit, kualitas audit, literatur, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial.

