

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Guru atau peserta didik merupakan faktor penentu yang sangat dominan dalam pendidikan umumnya, karena guru dan peserta didik memegang peranan dalam proses pembelajaran, di mana proses pembelajaran merupakan inti dari proses pendidikan secara keseluruhan yang bertujuan terjadinya perubahan tingkah laku anak (Kirom, 2017). Dengan demikian guru memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola kondisi kelas, membentuk watak peserta didik melalui pengembangan kepribadian dan nilai-nilai akademik yang diinginkan dan hasil belajar peserta didik tidak saja ditentukan oleh manajemen sekolah, kurikulum, sarana dan prasarana pembelajaran, tetapi sebagian besar ditentukan oleh guru. Baik nya prestasi siswa tergantung dari kinerja guru (Yamin, 2010). Guru yang memiliki kinerja tinggi akan merasa nyaman dalam bekerja dan selalu mencintai pekerjaannya, sehingga tugas dan tanggung jawabnya nya pun tidak menjadi beban dalam bekerja. Namun dalam kenyataannya tidak semua guru memiliki kinerja yang tinggi, ada sebagian guru yang memiliki kinerja yang masih rendah (Harsono & Khasanah, 2021). Tanpa adanya kinerja pegawai yang baik maka akan sulit bagi dunia pendidikan untuk mencapai kemajuan yang diinginkan.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai melalui serangkaian tugas dan tata cara tertentu dengan menggunakan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan yang telah ditetapkan (Prabu & Wijayanti, 2016). Maka peningkatan kinerja merupakan hal yang sangat penting yang diinginkan baik oleh pegawai maupun perusahaan. Kinerja guru menjadi isu yang sering dibicarakan oleh berbagai kalangan pendidikan. Karena tenaga guru adalah salah satu tenaga kependidikan yang mempunyai peran sebagai faktor penentu keberhasilan tujuan organisasi, selain tenaga kependidikan lainnya, karena guru yang langsung bersinggungan dengan peserta didik, untuk memberikan bimbingan yang muaranya akan menghasilkan tamatan yang berkualitas. Upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja dengan cara memperhatikan pelatihan, motivasi dan kepuasan kerja, mengadakan supervisi, memberikan insentif, dan memberikan kesempatan yang baik untuk berkembang dalam karir (Helniha, 2019). Maka diperlukan untuk

memperhatikan beberapa hal yang menjadi faktor penunjang kinerja guru untuk mendapatkan kinerja guru yang baik dan maksimal. Oleh karena itu, sekolah perlu mengamati hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja guru, misalnya *Work From Home*, Stres Kerja, dan Pelatihan Kerja.

Akhir akhir ini penyebaran virus Corona di Indonesia semakin besar, Mewabahnya virus Covid-19 yang melanda sebagian besar negara di dunia membuat manusia berada dalam kecemasan yang sangat mendalam. Mengingat penularan virus tersebut tergolong mudah hal ini sangat berbahaya. Namun hal ini masih diupayakan pencegahannya. salah satunya adalah yaitu himbauan untuk bekerja dari rumah, belajar dari rumah dan juga beribadah di rumah. *Work From Home* merupakan kegiatan kerja karyawan dari rumah. Kegiatan kerja dari rumah *Work From Home* merupakan usaha perusahaan dalam menjamin keamanan kesehatan karyawan dari wabah pandemi Covid-19 dan patuh terhadap peraturan pemerintah terkait kebijakan bekerja dari rumah (Setiawan & Fitrianto, 2021). Dengan adanya penerapan *Work From Home* ini pasti akan ada pengaruhnya terhadap kinerja pegawai karena akan sangat berbeda dengan yang dikerjakan pada saat suasana normal dan pada saat masa pandemic (Kurniawan, 2021). (Simarmata, 2020) Dalam penelitian ini dapat dijabarkan adanya pengaruh positif signifikan antara *Work From Home* dengan produktivitas dosen di Politeknik Negeri Ambon. Menurut penelitian yang dilakukan (Kurniawan, 2021) menunjukkan bahwa *Work From Home* merupakan hal penting bagi Dinas Pertanian Kabupaten Enrekang karena berpengaruh langsung dan positif terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pertanian Kabupaten Enrekang.

Dalam penelitian (Tri Suci Rokhani C, 2020) menunjukkan *Work From Home* memiliki beberapa dampak positif yaitu membuat guru lebih aman dan nyaman bekerja karena terhindar dari penyebaran COVID-19, dapat menghemat pengeluaran, memiliki sedikit waktu luang untuk keluarga. Sedangkan dampak negatif dari *Work From Home* yaitu mengurangi interaksi guru dengan sesama guru, *Work From Home* juga memungkinkan menurunkan kualitas proses belajar mengajar karena tidak adanya interaksi langsung, *Work From Home* membuat guru tidak fokus bekerja karena adanya interaksi dengan keluarga. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto, 2020) pada beberapa guru di Tangerang bekerja dari rumah membuat guru mengalami kesulitan, antara lain kondisi rumah dan kondisi pada saat disekolah tidak sama pada saat mengajar, dihadapkan dengan

keterbatasan sarana dan prasana seperti kurang baik pada jaringan internet yang berdampak kurang efektif dalam proses pembelajaran. Menurut (Hartono & Rahadi, 2021) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bekerja dari rumah (*Work From Home*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melainkan semakin menurunkan kinerja karyawan yang dipekerjakan dirumah secara signifikan. Dengan begitu apabila sistem bekerja dari rumah dilakukan terus menerus akan semakin menurunkan kinerja karyawan. Hal ini karena mereka sulit untuk berkomunikasi dengan rekan kerjanya, tidak nyaman saat bekerja online dikarenakan jaringan yang suka putus dan koneksi internet yang lambat, sering ketiduran, hanya fokus ke zoom, meeting, dan membaca berita. Novelty pada penelitian ini hanya menambahkan variabel stress kerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi.

SMK Widya Nusantara Bekasi merupakan salah satu sekolah yang menerapkan sistem *Work From Home* selama pandemi Covid-19. Kegiatan belajar dari rumah di SMK Widya Nusantara Bekasi dimulai sejak tahun 2020 pada saat penyebaran virus corona semakin besar dengan mengikuti himbauan pemerintah. Dan untuk perkembangan *Work From Home* di SMK Widya Nusantara ini selalu mengikuti imbauan pemerintah. Berikut grafik tingkat penerapan *Work From Home*.



Gambar 1. 1 Grafik Tingkat Penerapan WFH

Sumber : Data Primer (diolah 2022)

Berdasarkan gambar 1.1 bahwa pegawai SMK Widya Nusantara selama masa pandemi lebih nyaman bekerja di kantor dengan bobot nilai sebesar 89,80%, dibandingkan *Work From Home* dengan bobot nilai 10,2%.

Dalam proses pembelajaran selama *Work From Home* menggunakan google classroom, google meet, zoom, dan melalui Whatsapp. Dengan adanya pembelajaran dari rumah membuat pegawai SMK Widya Nusantara sulit untuk berkomunikasi dengan rekan kerjanya dan sering mengalami kendala pada jaringan koneksi internet yang lambat.



Gambar 1. 2 Sumber SMK Widya Nusantara Bekasi

Pada gambar diatas merupakan contoh salah satu proses pembelajaran dari rumah menggunakan *zoom meeting* yang dilakukan oleh guru SMK Widya Nusantara. Perkembangan *Work From Home* di SMK Widya Nusantara selalu mengikuti himbauan dari pemerintah. Untuk memperoleh data dan informasi yang diinginkan, peneliti melakukan survey langsung kepada pegawai SMK Widya Nusantara.

Tabel 1. 1 Data hasil survey

Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
Saya lebih nyaman menyelesaikan pekerjaan di kantor dibanding WFH	0%	10,2%	0%	83,7%	6,1%
WFH menambah biaya kuota internet	0%	6,1%	4,1%	69,4%	20,4%
WFH membuat jenuh karena suasana yang monoton	0%	6,1%	2%	63,3%	28,6%

Sumber : Data Primer (diolah 2022)

Berdasarkan tabel 1.1 di SMK Widya Nusantara Bekasi diperoleh informasi bahwa masih banyak pegawai SMK Widya Nusantara Bekasi yang tidak nyaman melakukan kegiatan *Work From Home* karena membuat beberapa pegawai SMK Widya Nusantara jenuh saat melakukan pekerjaan karena suasananya yang monoton dan menambah biaya kuota internet.

Usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya adalah dengan memperhatikan stres kerja. Stress merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang (Septianto, 2010). Stres kerja merupakan salah satu sikap seseorang dengan adanya tekanan secara mental dan fisik yang mana tidak mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut. Stres berasal dari perasaan takut atau marah yang diekspresikan dalam sikap tidak sabar, iri, bimbang, tidak ramah, depresi, frustrasi, cemas, rasa bersalah, atau khawatir. Dengan adanya kondisi pandemi covid-19 menimbulkan stress kerja yang tinggi terhadap guru dan cenderung menjadi *burnout* karena lingkungan kerja yang saat ini serba digital dan pembelajaran dalam jaringan menurut Ansley dalam (Anita et al., 2021). Berdasarkan hasil riset yang peneliti dapat tingkat Stres Kerja di SMK Widya Nusantara masih terbilang rendah yang artinya guru mampu mengendalikan stress kerja. Berikut data pendukung hasil riset :

Tabel 1. 2 Data Hasil Survey

Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
Peralatan pendukung yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan kurang memadai	0%	0%	2%	87,8%	10,2%
Merasa tegang dengan tanggung jawab yang diberikan atasan saya	0%	0%	2%	83,7%	14,3%
Selalu mendapat dukungan dari sesama guru	0%	0%	4,1%	83,7%	12,2%
Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keterampilan/ilmu yang dimiliki	0%	0%	0%	87,8%	12,2%

Tidak merasa terbebani dengan tugas yang diberikan atasan	0%	0%	0%	83,7%	16,3%
---	----	----	----	-------	-------

Sumber : Data Primer (diolah 2022)

Berdasarkan hasil riset yang peneliti dapat peralatan pendukung yang digunakan untuk melaksanakan pekerjaan kurang memadai yang nanti akan menghambat pekerjaan dan membuat terjadinya stress kerja.

(Sasono Eko, 2004) mengemukakan bahwa stress kerja mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stress kerja pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja pegawai. Sedangkan pada dampak negative stress tingkat tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang kritis. Menurut (Septianto, 2010) meneliti tentang pengaruh sumber-sumber stress kerja terhadap kinerja karyawan yang menunjukkan bahwa individual stress berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian oleh (Prestisyana, 2008) tentang pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan, bahwa stress kerja yang dirasakan oleh karyawan Foodmart Ekalokasari adalah tinggi dan berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan atau membangun dan masih berada dalam keadaan optimal sehingga dengan adanya stress kerja yang dialami karyawan sebenarnya dapat mendorong dan meningkatkan kinerja karyawan apabila pihak manajemen mampu mengelola stress kerja, lingkungan kerja dan karyawannya dengan baik serta semakin rendah pendidikan, kecenderungan karyawan keluar dari perusahaan semakin rendah. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Christy & Amalia, 2018) Dapat dikatakan bahwa stress kerja dan kinerja karyawan bagian produksi PT Catur Kartika Jaya memiliki hubungan negatif yang kuat dan signifikan. Hal ini dikarenakan hasil pekerjaan para karyawan memang harus lulus uji *Quality Control*, hanya saja karena waktu yang terlalu mendesak banyak kualitas pekerjaan yang menjadi buruk pula karena dikejar waktu sehingga pekerjaan mereka harus diperbaiki sehingga dimensi kualitas pekerjaan ini hanya bernilai cukup. Novelty pada penelitian ini adalah *Work From Home* dan Stress Kerja terhadap kinerja pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi.

Pelatihan Kerja juga salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Menurut (Helniha, 2019), pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang

mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi. Pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta ketrampilan yang digunakan dalam pekerjaannya. Pemberian pelatihan ditujukan agar para guru dapat menguasai pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya sehingga terwujudlah efisiensi dan efektifitas dalam pelaksanaan tugasnya. Melalui pelatihan ini juga sekolah dapat memiliki guru yang berkompeten untuk bersaing, terlebih lagi pada persaingan global dan tuntutan masyarakat yang semakin beragam sebagai manifestasi dari fungsi pengembangan tenaga pendidik, sumber daya manusia yang dimiliki organisasi harus diberi pelatihan yang merupakan proses berlanjut karena dari perkembangan teknologi, perkembangan ekonomis, dan non ekonomis dalam suatu negara. Pada dasarnya kegiatan pelatihan bagi guru merupakan suatu bagian yang penting dalam bidang ketenagaan di sekolah dan merupakan upaya untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan guru, sehingga para guru dapat diharapkan untuk memperoleh keunggulan kompetitif dan dapat memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya (Ismail & Maulida Yusni, 2020). Berdasarkan hasil wawancara yang terjadi pada saat ini adalah pegawai yang sudah memiliki pengalaman kerja yang lama sering kurang mau mengikuti pelatihan kerja, karena merasa sudah mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Berikut hasil survey yang dilakukan peneliti

Tabel 1. 3 Data Hasil Survey

Keterangan	STS	TS	RR	S	SS
Materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan, sehingga mampu menunjang pekerjaan yang dilakukan	0%	0%	0%	87,8%	12,2%
Saya mengikuti metode pelatihan yang digunakan sesuai dengan kebutuhan	0%	0%	0%	89,8%	10,2%
Setelah mengikuti pelatihan, pengetahuan dan kualitas kerja bertambah	0%	0%	0%	75,5%	24,5%

Sumber : Data Primer (diolah 2022)

Pada penelitian sebelumnya, yang saya dapat dari Jurnal (I Nyoman Sudiarta, 2018) dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang nyata antara pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan program pelatihan kerja yang dilakukan tidak efektif. Menurut penelitian yang dilakukan (Harsono & Khasanah, 2021) bahwa Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru, artinya semakin sering guru mengikuti pelatihan maka kinerjanya akan semakin baik. Berdasarkan hasil penelitian (Triasmoko et al., 2014) bahwa variabel Metode Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan lain-lain. Dan dengan meningkatkan Metode Pelatihan yang baik atau tepat akan meningkatkan pula kinerja karyawan tersebut. Berbeda dengan hasil penelitian (Priyanto, 2018) yang menunjukkan Pelatihan Kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Keisha Hotel by Horison Yogyakarta. (Husna et al., 2016) juga menyatakan Pelatihan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Riau Kepri Kantor Pusat Pekanbaru. Semakin besar Pelatihan akan menyebabkan penurunan Kinerja Karyawan PT Bank Riau Kepri Kantor Pusat Pekanbaru. Menurut (Safitri et al., 2013) bahwa pelatihan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena pelatihan yang diberikan pada karyawan dinas Apron Move Control PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda – Surabaya akan berdampak sama, karena yang mendapatkan pelatihan tidak semua karyawan. Novelty pada penelitian ini adalah *Work From Home* dan Stres Kerja terhadap kinerja pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi.

Dari informasi yang sudah di dapatkan oleh penelitian sebelumnya, diketahui hasil yang disajikan menunjukkan hasil yang berbeda-beda mengenai hubungan variable-variabel yang diteliti. Adanya *research gap* pada penelitian sebelumnya dari *Work From Home*, stres kerja dan pelatihan kerja menjadi alasan utama dilakukan penelitian untuk mengkaji lebih dalam hubungan *Work From Home*, Stres Kerja, Pelatihan Kerja, dan Kinerja Karyawan.

Untuk mengetahui pengaruh *Work From Home*, Stres Kerja, dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai, penulis akan melakukan penelitian di tempat dan

waktu yang berbeda yaitu, di SMK Widya Nusantara Bekasi. Adapun deskripsi Profil dari SMK Widya Nusantara Bekasi seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. 4 Profil SMK Widya Nusantara Bekasi

Nama Sekolah	SMK Widya Nusantara Bekasi
NSS	342026510074
NPSN	20253379
Provinsi	Jawa Barat
Kecamatan	Rawalumbu
Kelurahan	Bojong Rawalumbu
Status Sekolah	Swasta
Akreditasi	A
Kurikulum	Kurikulum 2013
Jumlah Guru	49 Orang

Sumber : SMK Widya Nusantara

Dari hasil observasi, diperoleh data bahwa jumlah guru berdasarkan statusnya adalah sebagaiberikut:

Tabel 1. 5 Status Kepegawaian Pegawai SMK Widya Nusantara Bekasi

Keterangan Status Kepegawaian	Responden	
	N	%
GTY (Guru Tetap Yayasan)	36	73,5%
Honnor	13	26,5%
PNS	0	0%
Total	49	100%

Sumber : SMK Widya Nusantara

Berdasarkan Dari tebel di atas dapat dijelaskan bahwa status kepegawaian SMK Widya Nusantara Bekasi terdiri dari 36 orang merupakan GTY (Guru Tetap Yayasan) atau 73,5 % orang sedangkan Honnor 13 orang atau 26,5% dari jumlah pegawai 49 orang dan Guru PNS 0. Dari tabel ini dapat disimpulkan bahwa guru

berstatus GTY (Guru Tetap Yayasan) di SMK Widya Nusantara Bekasi lebih besar dari guru Honnor dan PNS.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemukan peneliti, dapat menjadi dasar pertimbangan penulis untuk meneliti masalah yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi besarnya kinerja karyawan. Maka penulis mengambil judul penelitian **“Pengaruh *Work From Home*, Stres Kerja, dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada SMK Widya Nusantara Bekasi”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Work Form Home* memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi?
2. Apakah Stres Kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai terhadap di SMK Widya Nusantara Bekasi?
3. Apakah Pelatihan Kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi?
4. Apakah *Work From Home*, Stres Kerja, dan Pelatihan Kerja memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Work Form Home* terhadap Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai terhadap di SMK Widya Nusantara Bekasi
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi
4. Untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis *Work From Home*, Stres Kerja, dan Pelatihan Kerja secara bersama – sama terhadap Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap adanya manfaat yang didapat dalam penelitian antara lain:

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh *Work From Home*, Stres Kerja, dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi. Selanjutnya dapat digunakan sebagai pembandingan hasil riset penelitian yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai di SMK Widya Nusantara Bekasi.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai alat dasar untuk merencanakan pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam rangka meningkatkan Kinerja Pegawai. Selanjutnya sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam membuat keputusan dan menentukan kebijakan yang akan diambil guna melihat apakah *Work From Home*, Stres Kerja dan Pelatihan Kerja dapat mempengaruhi Kinerja.

3. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dari hasil penelitian ini bisa menjadi penambah informasi dan wawasan yang berguna bagi yang membutuhkannya.

1.5. Batasan Masalah

Penulis membatasi penulisan skripsi, penelitian ini dilakukan di SMK Widya Nusantara Bekasi. Berdasarkan uraian di atas penelitian ini hanya dibatasi permasalahan dan penelitian ini hanya terfokus pada “Pengaruh *Work From Home*, Stres Kerja, dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada SMK Widya Nusantara Bekasi”.

1. Pada penelitian ini hanya terfokus untuk membahas variabel *Work From Home*, stress kerja, dan pelatihan kerja pada SMK Widya Nusantara Bekasi.
2. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pegawai SMK Widya Nusantara Bekasi dengan status kepegawaian GTY (Guru Tetap Yayasan) dan Honnor.

1.6. Sistematika Penulisan

Adanya penulisan sistematika bertujuan untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah tentang Pengaruh *Work From Home*, Stres Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di SMK Widya Nusantara Bekasi, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan Batasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan teori-teori yang melandasi penelitian ini yang digunakan sebagai dasar acuan teori penelitian antara lain tentang definisi masing-masing variabel, faktor-faktor, indikator, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti membahas mengenai bagaimana peneliti melakukan desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisa data, Teknik pengumpulan data.

