



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini perusahaan *go public* di Indonesia berkembang dengan sangat cepat, hal tersebut dapat terlihat berdasarkan data statistik di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tahun 2012 jumlah perusahaan *go public* tercatat sebanyak 469 perusahaan, pada tahun 2013 perusahaan *go public* meningkat menjadi 485 perusahaan (www.idx.co.id). Perusahaan *go public* di Indonesia, berdasarkan peraturan BAPEPAM dan LK NOMOR: KEP-134/BL/2006 yang berisi laporan tahunan wajib memuat laporan keuangan tahunan yang disusun sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan yang ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia dan peraturan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan di bidang akuntansi serta wajib diaudit oleh akuntan. Adanya peraturan tersebut mengakibatkan meningkatnya permintaan jasa audit dalam memeriksa laporan keuangan perusahaan *go public*. Laporan keuangan perusahaan *go public* diharuskan untuk diperiksa laporan keuangannya, karena dalam kepemilikannya perusahaan *go public* telah mengikutsertakan masyarakat sehingga tanggung jawab perusahaan *go public* ditujukan kepada pihak eksternal perusahaan, yaitu investor. Selain laporan keuangan dari perusahaan *go public*, laporan keuangan *private* juga harus diperiksa, walaupun perusahaan *private* tidak diharuskan untuk melakukan audit pada laporan

keuangannya. Laporan keuangan perusahaan *private* diaudit biasanya karena disyaratkan oleh pihak kreditur yaitu Bank agar dapat memperoleh pinjaman sebagai tambahan modal dan untuk pengambilan keputusan terkait dengan hasil audit tersebut terhadap aktivitas perusahaan.

Mengaudit suatu laporan keuangan perusahaan diperlukan jasa Akuntan Publik. Kantor Akuntan Publik (KAP) di Indonesia berkembang dengan sangat cepat, hal tersebut dapat dilihat dari perhitungan yang dilakukan oleh Ikatan Akuntan Publik Indonesia (IAPI) pada tahun 2013 jumlah KAP yang terdaftar dan tersebar di Indonesia sebanyak 492 Kantor Akuntan Publik (KAP) (www.iapi.or.id), sedangkan pada tahun 2012 jumlah KAP yang terdaftar sebanyak 344 KAP (www.iapi.or.id). Dengan adanya jumlah tersebut, maka menyebabkan persaingan yang semakin tinggi bagi Kantor Akuntan Publik (KAP) untuk mendapatkan klien dalam memberikan jasa auditing laporan keuangan. Suatu perusahaan akan lebih tertarik menggunakan jasa auditing dalam memeriksakan laporan keuangannya pada suatu Kantor Akuntan Publik (KAP), apabila KAP tersebut memiliki kinerja yang baik.

Terdapat hal-hal yang dapat meningkatkan kinerja Kantor Akuntan Publik (KAP) agar menjadi lebih baik lagi, antara lain dengan meningkatkan kinerja dari para auditor. Auditor menjadi profesi yang dipercayakan oleh banyak perusahaan dalam memeriksa laporan keuangan yang diberikan. Auditor atau akuntan publik berfungsi sebagai pihak ketiga yang menghubungkan pihak manajemen perusahaan dengan pihak luar perusahaan dan bertanggungjawab untuk memberikan keyakinan bahwa laporan keuangan yang disajikan manajemen dapat dipercaya sebagai dasar

dalam membuat keputusan. Selain itu, pemakai laporan keuangan juga menaruh kepercayaan yang besar terhadap hasil pekerjaan auditor yang berupa laporan audit. Dengan demikian, laporan audit diperlukan untuk meningkatkan keyakinan pemakai laporan keuangan bahwa laporan keuangan bersifat netral, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap laporan keuangan akan meningkat (Sigit, 2012). Oleh karena itu, penting bagi Kantor Akuntan Publik (KAP) untuk terus memantau kinerja dari para auditor. Salah satu faktor yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja auditor adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja auditor.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan kebutuhan manusia yang paling penting dalam pekerjaannya. Setiap pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya. Apabila pekerjaan yang dilakukan memberikan rasa puas baik dari segi material maupun non material, maka dapat dikatakan auditor memiliki tingkat kepuasan kerja. Jika auditor merasakan kepuasan dalam bekerja, maka auditor akan bekerja keras dan berusaha semaksimal mungkin dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas dalam pekerjaannya serta auditor cenderung akan lebih bersemangat dalam bekerja. Kepuasan kerja menjadi penting dalam dunia kerja karena diyakini bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong peningkatan kinerja, baik individu maupun kelompok yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas perusahaan secara keseluruhan (Wexley dan Yukl, 1988 dalam Rapina dan Friska, 2011). Handoko (2008) dalam Rapina dan Friska (2011) mengemukakan kepuasan kerja sebagai keadaan emosional menyenangkan dengan mana para

karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya. Menurut Locke (1976) dalam Sijabat (2009) kepuasan kerja timbul sebagai hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting atau menarik. Bila pekerjaan tersebut dapat memberikan hal-hal yang menarik maka seseorang akan merasa puas dengan pekerjaannya, sebaliknya jika pekerjaan tersebut tidak dapat memberikan hal-hal yang menarik maka seseorang tidak akan puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja yang dirasakan seseorang merupakan faktor yang penting dan sangat berguna bagi peningkatan kerja seseorang yang bermanfaat untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Dipboye, dkk. (1994) dalam Kartika dan Kaihatu (2010) aspek-aspek yang berhubungan dengan kepuasan kerja yaitu pekerjaan itu sendiri, mutu pengawasan supervisi, gaji atau upah, kesempatan promosi, dan rekan kerja.

Kepuasan kerja pada auditor dipengaruhi oleh komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi. Mowday, dkk. (1982) dalam Rapina & Friska (2011) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya ke dalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi, keinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi, menjadi bagian dari organisasi. Menurut Porter

dan Steers (1982) dalam Pardi dan Nurlayli (2009) komitmen organisasi menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen organisasi akan menimbulkan rasa ikut memiliki (*sense of belonging*) bagi pekerja terhadap organisasi.

Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap auditor dengan organisasi tempat mereka bergabung. Adanya komitmen organisasi pada diri auditor maka akan menimbulkan rasa keterikatan dan memiliki terhadap organisasi yaitu Kantor Akuntan Publik (KAP). Adanya rasa keterikatan dan memiliki terhadap Kantor Akuntan Publik (KAP), maka auditor pasti menginginkan kinerja organisasinya semakin baik, sehingga auditor akan senantiasa untuk menerima dan melakukan setiap pekerjaan yang diberikan, baik pekerjaan yang sedang dikerjakan saat ini maupun pekerjaan yang baru. Adanya rasa senantiasa untuk menerima dan melakukan pekerjaan pada KAP sesuai dengan standar dan kode etik profesi serta mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja auditor. Meningkatnya kinerja pada auditor dapat menciptakan produktivitas kerja yang tinggi, pengetahuan auditor dapat bertambah terhadap suatu pekerjaan baru, dan pendapatan auditor juga akan meningkat. Oleh karena itu, semakin tinggi komitmen organisasi auditor pada KAP maka akan semakin meningkat pula kinerja auditor, produktivitas kerja, pengetahuan serta pendapatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja auditor pada KAP. Hal tersebut didukung oleh penelitian Pardi dan Nurlayli (2009) menyimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Komitmen yang harus dimiliki oleh seorang auditor selain komitmen organisasi adalah komitmen profesi. Mowday (1997) dalam Suhakim dan Arisudhana (2012) menjelaskan bahwa komitmen profesi mengacu pada kekuatan identifikasi individual dengan profesi. Individual dengan komitmen profesional yang tinggi dikarakterkan memiliki kepercayaan dan penerimaan yang tinggi dalam tujuan profesi, keinginan untuk berusaha sekuatnya atas nama profesi, dan keinginan yang kuat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam profesi.

Dalam suatu perusahaan karyawan dituntut untuk memiliki komitmen profesi. Komitmen profesi pada seorang auditor dapat menimbulkan rasa keterikatan pada organisasi profesi dalam hal ini adalah Ikatan Akuntan Indonesia (IAI). Adanya rasa keterikatan pada organisasi profesi, maka auditor akan menjalankan tugasnya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan oleh organisasi profesi serta mengikuti ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini maupun peraturan perundang-undangan yang baru. Adanya keinginan dan kesadaran untuk menjalankan tugas sesuai dengan standar dan kode etik profesi serta mengikuti peraturan perundang-undangan, auditor akan menjadi lebih berkompeten dan independen pada pekerjaannya serta kualitas dari hasil audit juga dapat diukur jelas sesuai dengan standar yang berlaku. Adanya hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan publik untuk terus memakai jasa akuntan publik, sehingga mengindikasikan kinerja yang lebih baik pada auditor. Oleh karena itu, adanya komitmen profesi yang tinggi pada diri auditor dapat meningkatkan kinerja dan meningkatkan kepuasan kerja pada auditor. Hal tersebut didukung dengan Penelitian

Pardi dan Nurlayli (2009) menunjukkan bahwa variabel komitmen profesi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Adanya komitmen organisasi dan komitmen profesi yang tinggi pada diri seorang auditor dalam melaksanakan tugasnya, maka dapat mendorong adanya iklim kerja yang mendukung auditor untuk mencapai prestasi yang nantinya dapat menciptakan kepuasan kerja auditor itu sendiri (Ikhsan dan Ishak, 2005 dalam Agustina dan Astuti, 2013). Adanya komitmen organisasi yang diimbangi dengan komitmen profesi maka auditor tidak akan cenderung untuk terus berpindah Kantor Akuntan Publik (KAP) satu ke KAP lainnya. Kepuasan kerja yang dirasakan auditor juga dapat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang penting dalam memengaruhi kepuasan kerja karena seorang pemimpin berpengaruh langsung terhadap bawahan serta gaya kepemimpinan termasuk dalam indikator-indikator penentu kepuasan kerja. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk pencapaian suatu visi atau tujuan (Robbins, 2011 dalam Lomanto, 2012). Menurut Effendi (1992) dalam Wati, dkk. (2010) gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin melaksanakan kegiatannya dalam upaya membimbing, memandu, mengarahkan, dan mengontrol pikiran, perasaan, atau perilaku seseorang atau sejumlah orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Sebagai seorang pemimpin harus dapat menyelaraskan tujuan antara organisasi dengan tujuan daripada individu, hal tersebut disebabkan karena adanya perubahan lingkungan organisasi yang terus terjadi. Kantor Akuntan Publik (KAP)

terus berlomba untuk meningkatkan kualitas dalam hal mendapatkan klien. Perubahan lingkungan yang terjadi pada KAP harus diimbangi dengan auditor yang bekerja pada KAP tersebut. Auditor dituntut untuk dapat beradaptasi dalam pekerjaannya yang semakin kompleks. Proses untuk dapat menyelaraskan perubahan auditor dan perubahan KAP ini tidaklah mudah. Oleh karena itu, pemimpin sebagai panutan dalam suatu organisasi harus dapat memulai proses itu dari diri sendiri. Apabila pemimpin sudah dapat mengatasi dan beradaptasi terhadap perubahan tersebut, selanjutnya pemimpin harus dapat menerapkannya kepada bawahannya sesuai dengan gaya kepemimpinan masing-masing. Adanya gaya kepemimpinan yang tepat, disegani dan mempunyai visi yang jelas dalam membawa organisasi dan karyawan menuju cita-cita dan tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja termasuk kepuasan kerja seseorang.

Pada penelitian ini gaya kepemimpinan yang digunakan adalah gaya kepemimpinan situasional yang telah dikembangkan oleh Hersey dan Blanchard yang menekankan pada hubungan antara gaya kepemimpinan yang efektif dengan tingkat kematangan para pengikutnya. Menurut Ivancevich dkk (2007) dalam Hidayat, dkk (2013) gaya kepemimpinan situasional merupakan gaya yang lebih menekankan pada pengikut dan tingkat kematangan mereka. Dengan kata lain gaya kepemimpinan situasional merupakan gaya atau cara-cara kepemimpinan yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin untuk membimbing, melaksanakan, mengarahkan, mendorong bawahan untuk mencapai tujuan dan mendayagunakan segala kemampuan secara

optimal dengan mengkombinasikan situasi yang ada berkenaan dengan perilaku pemimpin dan bawahannya.

Menurut Hersey dan Blanchard (1992) dalam Agustia (2011) kepemimpinan situasional didasarkan pada perilaku tugas, yang diartikan sebagai tindakan sejauh mana pemimpin memberi petunjuk dan pengarahan kepada orang-orang (pengikut), yaitu dengan memberitahukan mereka apa yang harus dilakukan, kapan melakukan, dan bagaimana melakukan. Hal ini menunjukkan bahwa pemimpin yang menyusun tujuan dan menetapkan peranan mereka. Kemudian perilaku hubungan, yang diartikan sebagai suatu tingkatan sejauh mana pemimpin melakukan dukungan, dorongan, dan motivasi atas pekerjaan yang dilakukan mereka, dan yang terakhir tingkat kematangan pengikut atau kelompok, yang diartikan sebagai kemampuan dan kemauan orang-orang untuk memikul tanggung jawab untuk mengarahkan perilaku mereka sendiri. Variabel kematangan itu sebaiknya hanya dipertimbangkan dalam kaitannya dengan pekerjaan tertentu yang perlu dilaksanakan. Dengan demikian, seorang yang matang dalam suatu pekerjaan tidak berarti dia matang untuk pekerjaan lainnya. Dengan adanya gaya kepemimpinan situasional maka pemimpin selain memberikan arahan yang jelas mengenai tugas yang diberikan, dapat memberikan dukungan akan kondisi setiap auditornya, serta memberikan rasa tanggung jawab kepada auditornya agar siap dalam melaksanakan semua tugasnya. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan situasional bisa menjadi salah satu sumber kepuasan bagi karyawan karena gaya kepemimpinan situasional dinilai dapat mengatasi adanya perbedaan sifat atau karakter dari masing-masing individu. Penelitian Sarita dan

Agustia (2009) menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan situasional dinilai dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Indikator lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan kerja adalah motivasi. Motivasi merupakan proses yang menghasilkan suatu intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan (Robbins, 2003 dalam Badjuri, 2009). Menurut Makmun (2005) dalam Agustina dan Astuti (2009) motivasi merupakan suatu kekuatan (*power*) atau tenaga (*force*) atau daya (*energy*) atau keadaan yang kompleks (*a complex state*) dan kesiapsediaan (*preparatory set*) dalam diri individu untuk bergerak ke arah tujuan tertentu, baik disadari ataupun tidak disadari.

Motivasi diperlukan oleh suatu profesi agar dapat mengembangkan kemampuan diri dalam pekerjaan. Auditor yang tidak termotivasi dalam bekerja tidak dapat menjalani pekerjaannya dengan sepenuh hati. Terdapat beberapa hal yang dapat memicu timbulnya motivasi di dalam diri auditor, contohnya pekerjaan yang dilakukan dapat memotivasi auditor untuk melakukan yang terbaik, gaji yang diterima memuaskan, mendapatkan promosi jabatan dari organisasi, perlakuan perusahaan yang dapat memotivasi untuk berbuat yang terbaik dalam melaksanakan tugas, menerima evaluasi kinerja yang memuaskan, adanya hubungan yang terjalin baik dengan pimpinan, dan hubungan yang baik antar sesama rekan kerja auditor. Auditor akan lebih berusaha dalam menyelesaikan pekerjaannya, memberikan usaha yang lebih dan bekerja dengan optimal dalam melaksanakan pekerjaannya apabila di dalam dirinya terdapat motivasi. Apabila auditor bekerja dengan optimal, bekerja

keras serta bersungguh-sungguh terhadap pekerjaannya maka kinerja akan menjadi lebih baik dan meningkat. Suatu kinerja yang baik dapat menimbulkan perasaan senang pada auditor dalam bekerja, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja serta meningkatkan kepuasan kerja auditor. Hal tersebut didukung dari penelitian Sarita dan Agustia (2009) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi dengan kepuasan kerja.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Sarita dan Agustia (2009). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah auditor senior yang bekerja di beberapa Kantor Akuntan Publik di Jakarta. Penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian auditor junior dan senior pada Kantor Akuntan Publik di Surabaya.
2. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan dan motivasi. Variabel *locus of control* pada penelitian sebelumnya tidak digunakan karena dalam penelitian sebelumnya dikatakan bahwa kontribusi *locus of control* terhadap kepuasan kerja auditor tidak berpengaruh signifikan. Pada penelitian ini ditambahkan komitmen organisasi dan komitmen profesi yang mengacu pada penelitian Pardi dan Nurlayli (2009) sebagai variabel independen, karena komitmen organisasi dan komitmen profesi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja auditor sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis apakah komitmen organisasi dan profesi berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor.

3. Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan kerja, sedangkan pada penelitian sebelumnya variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan kerja dan prestasi kerja.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul penelitian ini adalah **”Pengaruh Komitmen Organisasi, Komitmen Profesi, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Jakarta)”**.

1.2 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini yaitu pada variabel yang mempengaruhi dan objek penelitian. Variabel independen penelitian ini berfokus pada pengaruh komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi, sedangkan variabel dependen penelitian ini berfokus pada kepuasan kerja. Objek yang diteliti adalah auditor senior pada Kantor Akuntan Publik di Jakarta.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor ?
2. Apakah komitmen profesi berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor ?
3. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor ?
4. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor ?

5. Apakah komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja auditor ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja auditor.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh komitmen profesi terhadap kepuasan kerja auditor.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja auditor.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja auditor.
5. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi secara simultan terhadap kepuasan kerja auditor.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Kantor Akuntan Publik (KAP)

Dapat memberikan informasi yang berharga kepada perusahaan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja auditor.

2. Mahasiswa dan Akademisi

Sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi terhadap kepuasan kerja auditor dan nantinya dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu.

3. Peneliti.

Bagi peneliti diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi terhadap kepuasan kerja auditor.

4. Penelitian Selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan tambahan ilmu, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik yang terkait dengan komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi terhadap kepuasan kerja auditor.

5. Auditor.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman mengenai komitmen organisasi, komitmen profesi, gaya kepemimpinan, dan motivasi terhadap kepuasan kerja auditor.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, penelitian terlebih dahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, hipotesis, dan model penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi penelitian berdasarkan pengolahan data-data yang telah dikumpulkan, pengujian, analisis hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian yang berisi simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

