

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan penggerak utama jalannya kegiatan sebuah organisasi. Organisasi merupakan proses penggabungan pekerjaan para individu atau kelompok untuk melakukan tugas-tugas sedemikian rupa sehingga memberikan kinerja terbaik yang efisien, sistematis, positif, dan terkoordinasi.

Organisasi merupakan suatu wadah yang didalamnya terdapat aktivitas orang-orang dalam bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah ditentukan bersama. Agar perusahaan mampu terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh SDM yang handal. Keunggulan kompetitif perusahaan dibentuk melalui berbagai cara seperti menciptakan produk dengan desain yang unik, penggunaan teknologi modern, desain organisasi dan utilisasi pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Oleh karena itu pimpinan perusahaan, manajer, para ahli teknologi, supervisor, karyawan perlu meningkatkan kecerdasan emosional agar mampu mendayagunakan sumber dayanya (SDM) secara optimal dalam mencapai kinerja sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga yaitu SDM tidak dapat ditunda lagi.

Berdasarkan pada penelitian pencapaian kinerja yang dilakukan oleh Daniel Goleman dalam Mangkunegara (2014:163) menunjukkan peranan yang sangat berarti yang dimainkan kecerdasan emosi dalam konteks pencapaian kinerja dimana pencapaian kinerja ditentukan hanya 20 persen dari IQ, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (*Emotional Qoutient*).

Joan Beck dalam Mangkunegra (2014:163) menyimpulkan bahwa IQ sudah berkembang 50 persen sebelum usia 5 tahun, 80 persen berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20 persen sampai akhir masa remaja sedangkan kecerdasan emosi (EQ) dapat di kembangkan tanpa batas waktu. Dengan demikian karyawan yang normal adalah

karyawan yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisik (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka karyawan tersebut memiliki kecerdasan emosi yang baik.

Kecerdasan emosi yang baik ini merupakan modal utama seseorang atau karyawan untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain tanpa adanya kecerdasan emosi yang baik dari seorang karyawan dalam bekerja maka mimpi pimpinan mengharapkan karyawan dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi tidak akan terlaksana dengan baik. Kecerdasan emosi yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan dalam setiap tantangan kerja.

Ancaman nyata terbesar terhadap stabilitas ekonomi adalah angkatan kerja yang tidak siap untuk menghadapi tantangan-tantangan maupun perubahan-perubahan yang terjadi disekelilingnya. SDM yang tidak mempunyai kesanggupan menghadapi tuntutan-tuntutan pekerjaan menganggap pekerjaan sebagai beban dan menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan yang mana kondisi pada akhirnya sering menimbulkan konflik baik di dalam diri karyawan tersebut maupun terhadap organisasi sehingga tidak dirasakan makna kerja.

Konflik ditempat kerja adalah segala macam bentuk hubungan antar manusia yang bersifat berlawanan. Konflik ditempat kerja terjadi diantara individu karyawan, kelompok dengan kelompok, vertikal (atasan dengan bawahan) maupun horizontal diantara sesama individu karyawan.

Persaingan yang sehat akan memotivasi moral kerja, produktivitas kerja dan kedisiplinan dengan kinerja baik yang ada dalam organisasi tersebut, tetapi persaingan yang kurang sehat akan menimbulkan konflik.

Konflik ditempat kerja yang bersifat negatif, emosional, dan merusak kerja sama akan merugikan perusahaan. Konflik yang tidak teratasi akan menimbulkan konfrontasi, perkelahian dan frustasi. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan. Hal inilah yang akan mempengaruhi kinerja SDM didalam organisasi dimana kecerdasan emosi sangat berperan di dalamnya. Dalam Undang-Undang ketenagakerjaan penyelesaian konflik yang bersifat negatif didalam suatu perusahaan diatur dalam UUTK NO 13 tahun 2013 Pasal 136 ayat 1 dan 2 yang berbunyi

“penyelesaian perselisihan hubungan industrial wajib dilaksanakan oleh pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh secara musyawarah untuk mufakat. (2) Dalam hal penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak tercapai, maka pengusaha dan pekerja/buruh atau serikat pekerja/serikat buruh menyelesaikan perselisihan hubungan industrial melalui prosedur penyelesaian perselisihan hubungan industrial yang diatur dengan undang-undang”

PT Erafone Megastore Palembang merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang perdagangan ritel modern peralatan telekomunikasi selular terbesar dibawah naungan PT Erajaya Swawembada Tbk yang terintegrasi. Memiliki jumlah karyawan sebanyak 40 orang tentu banyak sekali kepribadian yang sangat berbeda satu sama lain diantara karyawan karena dalam dunia pekerjaan penuh dengan interaksi sosial dimana orang harus cakap dalam menangani diri sendiri maupun orang lain. Karyawan yang cerdas secara intelektual dibidangnya akan mampu bekerja dengan baik, namun jika ingin pada pencapaian karir yang lebih jauh maka dibutuhkan dukungan dari rekan kerja, bawahan maupun atasannya. Disinilah kecerdasan emosional membantu seseorang untuk mencapai keberhasilan lebih jauh.

Berdasarkan pengamatan peneliti yang telah dilakukan di PT Erafone Megastore Palembang, Kinerja kerja karyawan pada kenyataannya tetap saja terjadi ketidakpuasan yang tampil dalam bentuk mangkir kerja, mencuri waktu kerja, mencuri benda, mensabotase pekerjaan, sampai protes karyawan. Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi, akan lebih bisa mengendalikan perilakunya sehingga bisa menghambat perilaku-perilaku non-

produktif yang tidak perlu sehingga pada akhirnya akan memacu kinerja dan dampaknya tentu pada peningkatan kinerja. Karyawan yang cerdas secara emosional berkomitmen terhadap tujuan pribadi dan tujuan perusahaan.

Tujuan yang diharapkan oleh PT Erafone Megastore Palembang salah satunya adalah peningkatan, baik itu dari segi omset maupun dalam kepuasan karyawannya namun faktanya belum bisa di capai secara baik. Pencapaian target yang diberikan selalu saja diluar harapan. Karyawan yang cerdas emosi mampu meningkatkan kinerja, meningkatkan hubungan kerja dengan rekan kerja, bawahan, atasan, dan *stakeholder* lainnya, mampu meningkatkan kebahagiaan dan kesenangan bersama pekerjaan yang dilakukan, mampu berkolaborasi dengan lebih fokus dan lebih produktif; mampu melakukan pekerjaan dengan lebih kreatif dan lebih berkualitas termasuk tuntutan-tuntutan yang diberikan perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai. Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1.1 rekapitulasi pencapaian omset yang diperoleh dari Area Head PT Erafone Megastore Palembang atas kinerja karyawan yang telah di lakukan pada Bulan Juni tahun 2018 s/d Bulan April 2019

Tabel 1.1
Rekapitulasi Pencapaian Omset
PT Erafone Megastore Palembang
Juni 2018 s/d April 2019

Tahun berjalan	Bulan	Target Omset	Pencapaian Omset	Persentase
2018	Juni	Rp4.000.000.000	Rp 5.200.000.000	130,0
	Juli	Rp5.000.000.000	Rp 4.300.000.000	86,0
	Agustus	Rp6.000.000.000	Rp 4.800.000.000	80,0
	September	Rp7.000.000.000	Rp 5.200.000.000	74,3
	Oktober	Rp8.000.000.000	Rp 6.200.000.000	77,5
	November	Rp9.000.000.000	Rp 5.200.000.000	57,8

	Desember	Rp10.000.000.000	Rp 2.100.000.000	21,0
2019	Januari	Rp4.000.000.000	Rp 1.300.000.000	32,5
	Februari	Rp3.000.000.000	Rp 1.100.000.000	36,7
	Maret	Rp3.000.000.000	Rp 980.000.000	32,7
	April	Rp3.000.000.000	Rp 1.050.000.000	35,0

Dari data pada tabel 1.1 terlihat terjadi fluktuasi pada hasil pencapaian kinerja yang dinilai pada persentase omset yang dicapai setiap bulannya. Dimana pada bulan November tahun 2018 terjadi penurunan kinerja karyawan yang berlangsung hingga April 2019. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak dapat mempertahankan kinerja yang dimiliki setiap bulannya, dimana karyawan dituntut untuk dapat mencapai sasaran-sasaran pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pencapaian kinerja menurut Mangkunegara (2014 :165) dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah kecerdasan emosional, pada hakekatnya kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang yang diperlukan untuk mengelola emosi diri sendiri dan memahami emosi orang lain. Orang yang memiliki kecerdasan emosi baik akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang karyawan yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Realitas kehidupan, realitas pekerjaan, dan realitas keadaan diri sendiri menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemampuan untuk mempraktikkan kecerdasan emosional. Di samping itu, peran pola pikir atau *mindset* menjadi penentu keberhasilan dalam mewujudkan emosi cerdas.

Dalam pencapaian target omset yang diberikan tidak terlepas dari berbagai macam konflik yang terjadi agar tujuan perusahaan tercapai. Berdasarkan pengamatan peneliti yang

telah dilakukan di Erafone Megastore Palembang, banyak karyawan yang terlibat dalam konflik ditempat kerja ditandai dengan adanya perselisihan antar karyawan dalam pemberian insentif yang tidak merata diantara karyawan pada setiap divisi yang mana memiliki tanggung jawabnya lebih besar.

Berdasarkan wawancara peneliti di Erafone Megastore Palembang pemberian insentif dan bonus lebih banyak di berikan kepada divisi penjualan atau sales agent. Hal demikian didasari dengan alasan divisi penjualan memiliki target individu yang besar, sementara divisi kasir, warehouse, admin, PIC, hanya mendapatkan insentif toko saja tidak ada insentif dan bonus individu sementara lebih beresiko pekerjaannya karena berhubungan langsung dengan uang dan stock yang mana apabila terjadi kehilangan atau kesalahan resiko yang di tanggung adalah harus menggantinya. Begitupun dengan divisi warehouse yang memiliki tanggung jawab atas keberadaan stock barang dan apabila terjadi kekurangan ataupun barang hilang maka divisi warehouse yang harus mengganti kekurangan stock barang tersebut.

Pemberian insentif dan beban tanggung jawab yang tidak merata tersebut menjadi pemicu timbulnya konflik didalam lingkungan kerja karyawan pada PT Erafone Megastore Palembang yang mana kecerdasan emosi sangat berperan langsung ketika karyawan dihadapkan pada sebuah konflik. Hal ini juga ditambah dengan adanya beban kerja yang mengharuskan kasir dan warehouse harus bisa *meback up* semua kegiatan operasional di lapangan baik dari segi adminitrasinya bahkan sampai turun serta melakukan *job desc* divisi penjualan apabila ada salah satu karyawan yang sedang tidak masuk kerja, sementara divisi penjualan hanya berfokus pada pencapaian target saja tidak *meback up* pekerjaan yang dilakukan seperti divisi kasir warehouse ataupun admin. Hal inilah yang sering memicu perselisihan satu sama lain berdampak pada sebuah *missed* komunikasi yang tidak baik didalam ruang lingkup pekerjaan tersebut sehingga kinerja karyawan menjadi menurun.

Pemberian insentif dan bonus yang besar pada divisi penjualan ternyata bukan menjadi suatu yang baik untuk divisi tersebut yang ada justru satu sama lain di divisi penjualan saling bersaing untuk mendapatkannya. Berdasarkan pengamatan selama 6 bulan terakhir karyawan bersaing dengan cara menjatuhkan satu sama lain, saling menyalahkan, bahkan ada yang saling mengumbar kebencian satu sama lain pada satu divisi. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja. Dari hasil temuan yang ditemukan banyak karyawan yang akhirnya memutuskan untuk mengakhiri kontrak kerja bahkan ada yang memang diberhentikan karena konflik yang timbul tidak dapat diselesaikan dengan cara mufakat.

Data yang diperoleh dari HRD PT.Erafone Megastore Palembang berupa tentang banyaknya karyawan yang mengundurkan diri dalam jangka waktu kerja sebelum masa kontrak atau perjanjian kontrak waktu tertentu (PKWT) berakhir.

Gambar 1.1 Data Karyawan *Resign* Tahun Nov 2018 s/d April 2019

No	Nama Karyawan	Jenis Kelamin	NIK	Jabatan	PKWT	Tanggal Resign	Lama bekerja	Jalan Berhenti	Grade Nilai
1	Jhoni Iskandar	L	20180101	LOGISTIK	1 November 2018 - 1 November 2019	21-Nov-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
2	Lita Purwasih	P	20185012	CASHIER	1 November 2018 - 1 November 2019	21-Nov-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
3	Cindy Melina Sari	P	20189923	CASHIER	1 November 2018 - 1 November 2019	28-Dec-18	4 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
4	Aurelia Fransiska	P	20184834	CASHIER	1 November 2018 - 1 November 2019	28-Dec-18	4 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
5	Yunus Satrio	L	20189745	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	29-Dec-18	2 bulan	CUT	C
6	Mardiana	P	20184656	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	30-Dec-18	2 bulan	CUT	C
7	Rahma Fransiska	P	20189567	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	31-Dec-18	2 bulan	CUT	C
8	Hendra Saputra	L	20184478	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	28-Sep-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
9	Kuswara	L	20181389	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	28-Okt-18	3 bulan	CUT	C
10	Ari Deni Putra	L	20184300	SALES ASOSIATED	5 Desember 2018- 5 Oktober 2019	03-Jan-19	5 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
11	Arlidesna	P	20189211	SALES ASOSIATED	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Dec-18	4 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
12	Maya Dwi Argetha	P	20184122	CASHIER	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Okt-18	1 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
13	Bayu Anggara	L	20189033	CASHIER	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Okt-18	1 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
14	Farel Stevanus	L	20183944	SALES ASOSIATED	1 Januari 2019 - 1 Januari 2020	28-Nov-18	2 bulan	CUT	C
15	Viola Natsha Cristy	P	20188855	PIC	4 Februari 2019- 4 februari 2020	28-Dec-18	2 bulan	CUT	C
16	Roni Afrianto	L	20183766	STORE HEAD	4 Februari 2019- 4 februari 2020	28-Feb-19	5 bulan	CUT	C
17	Andika Pratama	L	20178677	LOGISTIK	4 Februari 2019- 4 februari 2020	28-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
18	Ramadhani Fitri	P	20173588	ADMIN	4 Februari 2019- 4 februari 2020	29-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
19	Silvia dewi Putri	P	20168499	ADMIN	4 Februari 2019- 4 februari 2020	30-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C
20	Junaidi	L	20163410	LOGISTIK	4 Februari 2019- 4 februari 2020	31-Dec-18	3 bulan	MENGUNDURKAN DIRI	C

Sumber : HRD PT. Erafone Megastore Palembang

Secara garis besar terdapat dua jenis karyawan yang dipergunakan pada PT Erafone Megastore Palembang yakni karyawan kontrak dan karyawan tetap. Karyawan kontrak didasarkan pada pasal 59 Undang Undang Ketenakerjaan No 13 tahun 2003 dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. Kep.100/MEN/VI/2004. Dalam penjelasan pasal 59 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa suatu pekerjaan yang dikategorikan sebagai pekerjaan yang bersifat tetap,

bisa masuk dalam kategori pekerjaan musiman apabila tergantung cuaca atau pekerjaan itu dibutuhkan karena adanya suatu kondisi tertentu, sehingga dapat menjadi objek Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT).

Hak-hak yang dimiliki karyawan waktu tertentu berpedoman pada Undang- Undang Republik Indonesia No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang selanjutnya diatur dalam Surat Perjanjian Kerja (SPK) antara pekerja dengan perusahaan, juga dijelaskan dalam Peraturan Perusahaan (PP) atau pada Perjanjian Kerja Bersama (PKB). Adapun hak-hak karyawan meliputi alat keselamatan kerja, jaminan sosial tenaga kerja (Jamsostek), upah dengan jumlah minimal sesuai ketentuan upah minimum di daerah/propinsi (UMP). Ijin tidak hadir kerja yang dilegaliser untuk mendapat upah, cuti tahunan bagi yang memenuhi syarat, tunjangan hari raya, menggunakan fasilitas yang disediakan perusahaan seperti tempat ibadah, olah raga, kesenian, dan kegiatan koperasi karyawan.

Pengunduran diri karyawan merupakan keluarnya karyawan dari suatu perusahaan karena keputusan karyawan. Ketika karyawan mengalami ketidakpuasan, maka karyawan akan cenderung mengambil sikap untuk mundur atau berhenti dari perusahaan. Sebaliknya jika kondisi semakin baik, maka karyawan akan lebih lama bertahan dalam perusahaan. Karyawan yang mengundurkan diri mengakibatkan pemutusan hubungan kerja dengan perusahaan, dengan demikian berakhirnya hak dan kewajiban dari pihak karyawan maupun perusahaan.

Dalam Bulan November tahun 2018 s/d April 2019 ada 20 orang yang *resign* Pada PT Erafone Megastore Palembang, rata-rata karyawan lebih bertahan pada satu sampai lima bulan bekerja. PKWT sendiri ditanda tangani setelah karyawan menyelesaikan training selama 3 bulan. Beberapa alasan pengunduran diri karyawan diantaranya yaitu pergeseran kepemimpinan perusahaan, konflik dengan atasan langsung, teman dekat pergi, dan perubahan tanggung jawab.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dalam 6 bulan terakhir ini yang dimulai dari bulan November 2018 sampai dengan April 2019 PT Erafone Megastore Palembang sudah memasang iklan lowongan pekerjaan *walk interview* di media sosial sebanyak 12 kali. Hal ini menandakan bahwa ada ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja sehingga memutuskan untuk memilih berhenti dari perusahaan. Pengunduran diri karyawan, mengharuskan perusahaan mencari tenaga kerja baru agar program kerja perusahaan tetap berjalan terus walaupun kontinuitas dan produktivitas kerja karyawan serta perusahaan akan mengalami sedikit gangguan. Keluar masuknya karyawan secara berlebihan merugikan perusahaan karena turunnya produktivitas, waktu dan biaya pelatihan yang meningkat, waktu rekrutmen dan seleksi yang meningkat, efisiensi kerja yang menurun, dan kerugian tidak langsung lainnya seperti layanan pelanggan dan komitmen.

Sementara itu dalam memperoleh data disiplin karyawan berupa nominal gaji, pemberian insentif dan bonus, serta tunjangan karyawan penulis belum di perkenankan memperoleh data tersebut mengingat hal tersebut merupakan suatu hal yang urgent dari perusahaan. Hal ini menandakan adanya suatu permasalahan didalam organisasi tersebut sehingga mempengaruhi kinerja karyawan yang berada didalamnya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut mengenai, kecerdasan emosi, dan konflik ditempat kerja yang dapat berdampak pada kinerja karyawan , maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Konflik Ditempat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Erafone Megastore Palembang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang ada untuk dijadikan tolak ukur pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara simultan?

2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara simultan
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang secara parsial

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya penelitian terkait dengan kecerdasan emosi, konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Perusahaan PT. Erafone Megastore Palembang

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, kajian dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi manajemen PT. Erafone Megastore Palembang, dalam melakukan keputusan dan evaluasi guna yang pada akhirnya nanti diharapkan mampu meningkatkan kinerja yang dengan sudut pandang lebih luas yang secara kolektif dapat dipandang sebagai produktivitas perusahaan dalam pencapaian target perusahaan dan kinerja karyawan.

2. Bagi Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh

selama studi di perguruan tinggi khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosi dan konflik ditempat kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erafone Megastore Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini bermaksud untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis membagi kedalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

- **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan tentang penelitian sebelumnya, landasan teori, serta hipotesis.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, data yang diperlukan, metode pengumpulan data serta analisis data dan teknik analisis.

- **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan tentang penelitian.

- **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Kesimpulan memuat pernyataan-pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan analisis, sementara saran memuat suatu rekomendasi untuk memecahkan masalah yang ada di lokasi penelitian.

- **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat nama-nama buku, majalah, jurnal, dan sejenisnya dalam sepuluh tahun terakhir yang digunakan sebagai rujukan dalam menulis laporan penelitian.

- LAMPIRAN

Memuat tentang data dan hasil pengolahan data yang relevan dengan permasalahan, surat pernyataan selesai melakukan penelitian, kuesioner, jadwal kegiatan penelitian, serta berkas-berkas aktivitas bimbingan penulisan skripsi dan biodata peneliti.