

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan menjadi satuan kerja dari suatu lembaga yang didalamnya mampu mengatur bahan pustaka seperti buku atau pun bukan buku, yang dikelola dengan sistematis sesuai dengan ketentuan dan tata cara yang berlaku agar dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi oleh seluruh pemustaka. Apabila dilihat dari segi penggunaannya dan juga dari berbagai jenis koleksi yang terdapat didalamnya, perpustakaan dibagi kedalam 5 (Lima) jenis diantaranya yaitu Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Khusus, dan Perpustakaan Sekolah (Fatimah, 2018). Seluruh perbedaan dari berbagai jenis perpustakaan tersebut diatur oleh penyedia atau pengelola informasinya, maksud dari pernyataan tersebut perpustakaan dapat berada dibawah naungan pemerintahan, perusahaan atau pun lembaga penelitian.

Seiring dengan terjadinya transformasi pada teknologi dan budaya, perpustakaan menghadapi tantangan yang mengharuskannya terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berubah. Selain itu dengan kehadiran teknologi yang mendukung pencarian informasi seperti media internet membuat masyarakat menjadi lebih mudah untuk memanfaatkan media tersebut, dimana media internet ini merupakan biang arus informasi yang memungkinkan seluruh masyarakat dimana saja dan kapan saja untuk bisa mengaksesnya (Iskandar & Isnaeni, 2019). Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwasannya terdapat kenaikan pelanggan internet dari tahun ke tahun, seperti pada tahun 2024 pengguna internet mencapai 221.563.479 jiwa. Hal tersebut menunjukkan terdapat peningkatan pengguna internet sebesar 1,4% jika dibandingkan dengan tahun 2023.

Survei yang telah dilakukan terkait pelanggan internet di Indonesia tersebut menghasilkan kesimpulan bahwasanya terdapat kecenderungan masyarakat untuk menggunakan internet atau media sosial sebagai sarana pencarian informasi dibandingkan dengan media cetak. Maka hal ini menjadi tantangan khusus bagi perpustakaan untuk bertransformasi dengan perkembangan zaman untuk tetap menjadi sumber daya yang relevan bagi individu dan masyarakat pada umumnya.

Terlebih dengan masuknya era disrupsi informasi mengharuskan perpustakaan untuk senantiasa menggali serta memunculkan informasi dan fakta terbaru yang senantiasa berkembang, untuk keperluan masyarakat atau pemustakanya (Tinambunan, 2016).



Gambar 1. 1
Peta Sebaran Perpustakaan di Indonesia

Sumber : Perpustnas, 2024

Di Indonesia sendiri perpustakaan telah tersebar di berbagai penjuru tanah air. Hasil data yang diperoleh dari website data.perpusnas.go.id, peta sebaran perpustakaan di Indonesia terbentang mulai dari Provinsi Aceh sampai Provinsi Papua dengan total 180.984 perpustakaan. Perpustakaan terbanyak berjumlah 27.900 perpustakaan yang berada di Provinsi Jawa Barat dan yang paling sedikit 540 perpustakaan berada di Provinsi Kalimantan Utara. Dengan tersebar luasnya perpustakaan di berbagai provinsi di Indonesia, diharapkan pemerintah dapat mengupayakan masyarakat untuk memanfaatkan sarana dan prasarana perpustakaan untuk mencari dan memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Sebelum adanya teknologi modern, pelayanan perpustakaan hanya dilakukan secara manual. Namun sekarang ini, pelayanan perpustakaan sudah menerapkan penggunaan teknologi baik dari sistem sirkulasi seperti peminjaman dan pengembalian sampai dengan penelusuran informasi. Maka dari itu dengan semakin berkembangnya zaman ini membuat teknologi sangat berpengaruh terhadap segala aspek salah satunya yaitu dalam bidang pelayanan perpustakaan khususnya dalam hal menarik minat pemustaka, mempermudah pekerjaan staff perpustakaan, serta mempermudah dalam pencarian bahan pustaka (Himmah & Azisi, 2019). Sebagai

salah satu kegiatan pokok di perpustakaan, layanan menjadi suatu hal yang krusial dan menjadi bagian penting dari pelaksanaan layanan yang dilaksanakan baik secara langsung atau tidak langsung antara perpustakaan dan pengguna. Saat ini perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan prima bagi masyarakat dan mempertahankan keberadaannya guna mengembangkan kualitas layanan yang tersedia. Hal ini dapat berjalan jika didalamnya terdapat para pustakawan yang memiliki pengetahuan serta keahlian khusus dalam bidang perpustakaan dan juga terampil dalam berbagai bidang pengetahuan sehingga dengan hadirnya sumber daya manusia yang mumpuni dapat berpengaruh positif dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan (Iskandar & Isnaeni, 2019).

Layanan dalam suatu perpustakaan dapat terbagi ke dalam tiga sistem yakni sistem layanan terbuka (*open access*), sistem layanan tertutup (*close access*) dan sistem layanan campuran (*mixed access*). Yang dimana ketiga jenis layanan perpustakaan tersebut memiliki perbedaan yang signifikan, seperti halnya apabila ditinjau dari segi layanan terbuka (*open access*) ini mempunyai layanan yang memperbolehkan penggunanya untuk memasuki ruang koleksi serta juga bebas untuk memilih koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna tersebut. Akan tetapi berbeda halnya dengan layanan tertutup (*close access*), yang dimana para pengguna tidak diperbolehkan untuk memilih secara langsung mengenai koleksi yang dibutuhkannya dan harus diambil langsung oleh petugas perpustakaan. Dikarenakan pemustaka tidak diperbolehkan untuk mengunjungi ruangan koleksi secara langsung, maka para pemustaka perlu melakukan pemesanan koleksi secara langsung kepada petugas perpustakaan di bagian layanan peminjaman atau disebut juga dengan sirkulasi. Sistem layanan yang terakhir yaitu layanan campuran (*mixed access*), yang dimana merupakan kombinasi antara sistem layanan terbuka dan tertutup. Penggunaan sistem layanan ini biasanya menggunakan layanan terbuka untuk koleksi-koleksi buku umum dan menggunakan sistem layanan tertutup untuk koleksi referensi dan karya ilmiah (Putriaurina, Syam, & Ruqayah, 2021). Ketiga sistem layanan perpustakaan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya tersendiri, hal tersebut diserahkan kembali kepada kesiapan masing - masing perpustakaan untuk memilih sistem layanan yang akan digunakan.

Selain ditinjau dari sistem layanan perpustakaan, secara umum layanan dalam suatu perpustakaan dapat terbagi menjadi dua jenis diantaranya layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis disini berhubungan dengan menyiapkan koleksi bahan pustaka sebelum disuguhkan pada pengguna, yang diawali dengan pengadaan, pengolahan serta pelestarian bahan pustaka. Sementara itu layanan pembaca ini berkaitan dengan layanan jasa perpustakaan, diantaranya layanan sirkulasi, layanan terbitan berkala, layanan rujukan atau referensi, layanan penelusuran informasi, layanan pendidikan pemustaka, layanan peminjaman antar perpustakaan, layanan multimedia dan lainnya (Suratmi, 2021). Perpustakaan juga dapat memaksimalkan layanannya dengan memanfaatkan teknologi digital seperti halnya mengembangkan fitur - fitur yang dapat memudahkan para pengguna dalam mengakses informasi. Untuk mengembangkan perpustakaan ini biasanya dibutuhkan persiapan yang cukup matang terutama dalam pengelolaan perpustakaan. (Mwaniki, 2018).

Perpustakaan perguruan tinggi tentunya mempunyai tuntutan untuk membagikan fasilitas layanan yang mumpuni bagi para pemustaka, hal tersebut dilakukan agar pemustaka mampu untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan lebih cepat dan juga akurat (Karliza, Haviz, & Afrina, 2021). Tentunya untuk menunjang keberlangsungan proses akademik mahasiswa, diperlukan adanya keterlibatan perpustakaan universitas yang dibersamai dengan penggunaan teknologi. Perpustakaan perguruan tinggi tentunya mempunyai penyediaan akses secara langsung ke literatur ilmiah, data penelitian, dan sumber daya elektronik yang mendukung penelitian multidisiplin (Maulidiyah & Roesminingsih, 2020). Hal tersebut dapat dilihat dari adanya penerapan *Online Public Access Catalogue* (OPAC), layanan sirkulasi mandiri secara *online*, *book drop*, *e-resources* yang menjangkau akses *e-journal*, *e-book* dan *e-repository*, serta lain sebagainya.

Mahasiswa perlu memiliki rasa antusias yang tinggi dalam memanfaatkan layanan perpustakaan yang beragam demi mendukung keberhasilan belajar mahasiswa. Penelitian yang dilakukan (Jamaluddin, 2014) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup positif terhadap prestasi belajar mahasiswa sebesar 0,652 (65,2%), dimana apabila terdapat perubahan dalam kekerapan mahasiswa

dalam memanfaatkan perpustakaan dapat berdampak terhadap prestasi mahasiswa sebesar 0,968 (9,68%) maka dari itu dengan semakin meningkatnya frekuensi pemanfaatan perpustakaan akan meningkat pula prestasi belajar mahasiswa. Selain dibutuhkannya layanan yang baik, suatu perpustakaan juga perlu memiliki fasilitas yang memadai dan pustakawan yang kompeten untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan perpustakaan perguruan tinggi.

Beberapa hal yang dapat diperhatikan dalam unsur pelaksanaan layanan perpustakaan seperti halnya dari segi fasilitas karena jika dalam suatu perpustakaan mempunyai sarana dan prasarana yang baik tentunya para pemustaka yang mengunjungi perpustakaan tersebut akan merasa nyaman melihat seluruh fasilitas yang sangat memadai. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian (Syahrani, 2020) di Perpustakaan Universitas Diponegoro menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan seperti kursi, meja baca, rak, koleksi dan lainnya bahwa terdapat presentase sebesar 80% atau hasil dari jawaban para responden sebanyak (40 orang) menyatakan fasilitas yang terdapat di Perpustakaan Universitas Diponegoro berada dalam keadaan baik, sedangkan 20% (10 orang) lainnya mengatakan sebaliknya. Selain itu tentunya koleksi dan sumber daya manusia (pustakawan) yang memenuhi kriteria ini sangat diperlukan dalam suatu perpustakaan, karena dalam suatu perpustakaan apabila memiliki koleksi yang disimpan dengan terawat maka pemustaka akan dengan mudah untuk mencari koleksi tersebut. Pustakawan dalam suatu perpustakaan ini juga diharuskan untuk mempunyai wawasan yang luas mengenai perpustakaan serta memiliki sifat yang cekatan, rajin, dan juga cepat tanggap dalam membantu para pemustaka yang membutuhkan bantuan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan (Karliza, Haviz, & Afrina, 2021).

Sarana dan prasarana perpustakaan yang sudah mendukung sayangnya tidak menjamin suatu perpustakaan terhindar dari masalah yang timbul dari penggunaannya seperti perasaan negatif yang dirasakan oleh pemustaka. Perasaan tersebut timbul dari kebingungan serta kesulitan yang dirasakan mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan, seperti halnya dalam pemilihan koleksi yang beragam jenisnya serta hambatan - hambatan yang lainnya (Ravena & Dewi, 2021). Hal tersebut biasa dikenal dengan cemas ataupun kecemasan, dimana kecemasan seringkali terjadi kepada seseorang yang memiliki rasa takut berlebih sehingga menimbulkan rasa

cemas yang cukup tinggi. Dalam lingkup perpustakaan istilah kecemasan disebut sebagai *library anxiety*, dimana pemustaka merasa gugup ketika mengunjungi perpustakaan yang mengharuskannya berhadapan langsung dengan staf perpustakaan. Fenomena yang terjadi tersebut membuat pemustaka lebih memilih untuk tidak mengunjungi perpustakaan karena memiliki tingkat kecemasan yang tinggi (Parks, 2019). Pernyataan tersebut diperkuat dengan penelitian (Mardiastuti, 2017) yang mengemukakan bahwa kecemasan tidak hanya dialami oleh pemustaka yang masih awam namun pemustaka yang pernah mengunjungi perpustakaan juga seringkali merasakan kecemasan perpustakaan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan jika mahasiswa baru memiliki potensi untuk mengalami *library anxiety* karena adanya masa peralihan dari perpustakaan sekolah ke perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) Bandung merupakan perpustakaan perguruan tinggi swasta yang dinaungi oleh universitas dan berfungsi untuk melayani informasi kepada para mahasiswa, dosen, karyawan serta alumni FISIP Universitas Pasundan (UNPAS). Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) terletak di Kampus I Universitas Pasundan Jalan Lengkong Besar No.48, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung dan memberikan layanannya kepada enam program studi yang berkaitan dengan ilmu sosial dan politik. Menyadari akan pentingnya buku sebagai gudang ilmu, FISIP UNPAS berupaya terus mengembangkan urgensi pemanfaatan perpustakaan kepada seluruh mahasiswa dari berbagai fakultas, yang diharapkan Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) menjadi tempat pencarian informasi bagi seluruh sivitas akademika, warga perguruan tinggi, dan juga peneliti, Perpustakaan FISIP UNPAS itu sendiri memiliki teknologi yang canggih sehingga dapat mempermudah dalam mencari suatu informasi. Dalam pencarian informasi secara *online* Perpustakaan FISIP UNPAS menyediakan *Online Public Access (OPAC)*, dengan adanya teknologi ini para pengguna dapat dengan mudah untuk mengaksesnya dimana saja. Perpustakaan FISIP UNPAS juga telah menyediakan *database*, jurnal elektronik (*e-journal*), buku elektronik (*e-book*), akses internet gratis, dan terdapat pelayanan peminjaman serta pengembalian secara mandiri.

Hasil studi prapenelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu melaksanakan survei awal dengan pengamatan secara pribadi dan wawancara dengan pustakawan yang bertugas di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) sebanyak tiga kali. Berdasarkan pengamatan pribadi yang dilakukan peneliti, letak Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) dinilai kurang strategis dan kurang adanya petunjuk yang mengarahkan mahasiswa menuju lokasi perpustakaan, hal tersebut kerap kali membuat mahasiswa yang belum pernah berkunjung ke perpustakaan kebingungan dan mengurungkan niatnya untuk berkunjung ke perpustakaan. Berikut merupakan data kunjungan mahasiswa FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) pada tahun 2022:

Tabel 1. 1
Data Kunjungan Perpustakaan FISIP UNPAS 2022

Tipe Keanggotaan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
Administrasi Publik	2	1	0	0	0	5	7	3	4	3	1	10
Hubungan Internasional	0	1	1	1	1	4	1	0	2	12	17	42
Kesejahteraan Sosial	0	0	0	1	2	2	2	0	0	0	3	6
Administrasi Bisnis	0	0	1	0	0	7	2	1	2	15	10	12
Ilmu Komunikasi	0	0	3	0	1	3	5	3	20	21	26	55
Dosen	0	0	2	0	1	1	0	1	0	1	1	0
Karyawan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengunjung Bukan Anggota	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	14
Total Kunjungan/Bulan	2	2	7	2	5	22	18	8	28	52	58	139

Sumber : Perpustakaan FISIP UNPAS, 2023

Data kunjungan perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) pada tahun 2022 menunjukkan kunjungan pemustaka yang cukup rendah, hal tersebut terjadi karena adanya masa transisi *new normal* setelah wabah *Covid-19*. Dengan adanya masa transisi tersebut membuat mahasiswa belum sepenuhnya melakukan kegiatan perkuliahan secara langsung sehingga kegiatan layanan perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) tidak dapat berjalan dengan semestinya. Hal tersebut membuat mahasiswa menjadi semakin asing dengan perpustakaan yang akhirnya menimbulkan ketakutan terhadap perpustakaan seperti mahasiswa mengetahui peran perpustakaan sebagai sumber informasi namun hal tersebut justru membuat mereka merasa kewalahan dan khawatir melewatkan informasi yang ada. Selain merasa asing, jaranganya mengunjungi perpustakaan juga berdampak pada kurangnya pengetahuan mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan, seperti minimnya pengetahuan mahasiswa dalam mengakses sumber daya elektronik yang

ada di perpustakaan serta minimnya mahasiswa mengakses layanan perpustakaan secara online.

Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) memiliki total koleksi sebanyak 1.439 dan memiliki 4.736 total eksemplar. Dengan berbagai koleksi serta sarana dan prasarana yang mendukung, Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan (UNPAS) perlu memastikan pemustaka untuk memanfaatkan layanan dengan optimal. Untuk mencapai hal tersebut Perpustakaan FISIP UNPAS khususnya pustakawan perlu berdedikasi tinggi untuk memberikan pelayanan prima pada pengguna atau pemustaka yang hendak menggunakan layanan perpustakaan karena pada hakikatnya perpustakaan didirikan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Salah satu hal yang turut membangun citra perpustakaan dimata pemustaka berasal dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan pemustaka maka perpustakaan akan memiliki citra yang positif namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka hal tersebut yang akan menjatuhkan citra perpustakaan. Tentunya pelayanan maksimal yang diberikan oleh pustakawan perlu dibersamai dengan pemustaka yang ingin memanfaatkan layanan perpustakaan dengan baik. Menurut (Sitepu, 2013) pemanfaatan layanan perpustakaan merupakan pemanfaatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan dan digunakan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan serta minat pemustaka. Pemanfaatan layanan perpustakaan dikatakan berhasil jika pemustaka mengetahui cara memanfaatkan serta mengetahui manfaat dari pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan.

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu memiliki kesamaan untuk melaksanakan penelitian mengenai kecemasan perpustakaan (*library anxiety*). Sedangkan perbedaannya, penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh antara kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) terhadap pemanfaatan layanan perpustakaan oleh mahasiswa. Topik *library anxiety* ini belum pernah dilakukan serta dinilai penting untuk mengetahui tingkat *library anxiety* terhadap pemanfaatan layanan perpustakaan FISIP UNPAS. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui tingkat *library anxiety* pada mahasiswa FISIP UNPAS dan mengambil judul “***Library Anxiety***

Dalam Pemanfaatan Layanan Perpustakaan (Studi Deskriptif Korelasi di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan)”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Rumusan Masalah Umum

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat korelasi antara kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dirasakan oleh mahasiswa dengan pemanfaatan layanan perpustakaan di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan Bandung?

1.2.2. Rumusan Masalah Khusus

Adapun rumusan masalah khusus pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dirasakan oleh mahasiswa di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan Bandung?
2. Bagaimana pemanfaatan layanan perpustakaan oleh mahasiswa di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian Umum

Tujuan umum pada penelitian ini yaitu menganalisis korelasi antara kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dirasakan oleh mahasiswa dengan pemanfaatan layanan perpustakaan di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dirasakan oleh mahasiswa di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan Bandung
2. Menganalisis pemanfaatan layanan perpustakaan oleh mahasiswa di Perpustakaan FISIP Universitas Pasundan Bandung

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih berupa sebuah kajian terkait keilmuan bidang perpustakaan beserta dengan pemecahan masalahnya mengenai *library anxiety* pada mahasiswa tingkat pertama.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak terkait yaitu sebagai berikut :

a. Bagi Pustakawan Perpustakaan FISIP UNPAS

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran pustakawan untuk lebih menumbuhkan kepekaan diri dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka khususnya yang sedang dalam kesulitan ketika memanfaatkan layanan perpustakaan, sehingga pustakawan berkontribusi untuk meminimalisir terjadinya *library anxiety*.

b. Bagi Kepala Perpustakaan FISIP UNPAS

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi kepala perpustakaan agar dapat meningkatkan dan mengembangkan pelayanan serta fasilitas yang ada untuk menekan tingkat *library anxiety* pada mahasiswa.

c. Bagi Pemustaka Perpustakaan FISIP UNPAS

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para pemustaka perpustakaan FISIP UNPAS untuk mengurangi tingkat kecemasan perpustakaan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan rujukan yang dapat memperluas penelitian mengenai *library anxiety* secara lebih mendalam dan pemecahan masalah yang lebih bervariasi.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini berlandaskan pada Pedoman Karya Tulis Ilmiah UPI Tahun 2019 yang terbagi ke dalam beberapa bab diantaranya yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat tentang kajian teoritis yang mengacu pada teori penelitian, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang metode dan desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur penelitian, variabel penelitian, hipotesis penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat tentang metode dan desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen, teknik pengumpulan data, prosedur penelitian, variabel penelitian dan teknis analisis data.

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis temuan penelitian, serta implikasi dan rekomendasi bagi para pembaca dan pengguna hasil penelitian.