

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sekolah sebagai lembaga pendidikan merupakan lembaga yang berperan penting dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi dan kompetensi tinggi. Sekolah dituntut untuk mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pembangunan dan peningkatan SDM. Sekolah merupakan salah satu lembaga pendidikan yang dibuat pemerintah dan pihak swasta sebagai tempat terbaik untuk belajar sehingga diharapkan dapat menciptakan manusia seutuhnya dengan mengembangkan kemampuan intelektual, potensi, spiritual, kepribadian dan sosial dalam membentuk watak manusia. Oleh karena itu sekolah harus dikelola secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tersebut.

Aktivitas orang-orang di sekolah dalam mengelompokkan, menyusun dan mengatur berbagai macam pekerjaan perlu diselenggarakan untuk mencapai tujuan pendidikan. Untuk mencapai tujuan pendidikan tersebut menuntut adanya kinerja yang baik dari semua komponen yang mempunyai peranan penting di sekolah. Dalam rangka untuk menunjang kelancaran proses belajar mengajar di sekolah diperlukan suatu bagian yang mendukung kegiatan tersebut yaitu tata usaha. Tata usaha adalah suatu bagian dari sekolah yang berfungsi sebagai pendukung kegiatan belajar mengajar agar berjalan lancar sesuai apa yang telah direncanakan dan bisa mencapai tujuan seperti

yang diinginkan. Mereka bertugas dalam berbagai bidang, baik bekerja sama dengan kepala sekolah, guru atau mereka bekerja sendiri. Tugas mereka meliputi: membantu proses belajar mengajar, urusan kesiswaan, kepegawaian, peralatan sekolah, urusan infrastuktur sekolah, keuangan dan hubungan masyarakat.

Keberadaan tenaga tata usaha sekolah dalam proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai salah satu komponen dalam proses pembelajaran, tugas dan fungsi tata usaha tidak dapat dilakukan oleh pendidik. Hal ini disebabkan, karena pekerjaannya bersifat administratif yang tunduk pada aturan yang sifatnya khusus. Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan untuk membantu kelancaran proses pembelajaran, memerlukan keterampilan khusus, keahlian tertentu, kompetensi yang berbeda dengan kompetensi yang disyaratkan untuk pendidik, dan kadang kala tidak berhubungan secara langsung dengan peserta didik.

Sesuai aturan kepegawaian, tugas tenaga tata usaha sekolah di jenjang pendidikan tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagai subsistem atau komponen pembelajaran, keberadaannya akan saling berkaitan dengan komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan harapan. Keberadaan subsistem atau komponen tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan Standar Nasional Pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan.

Kunci utama peningkatan mutu pendidikan di sebuah sekolah memang tidak dapat dipungkiri bahwa gurulah yang memegang peranan yang sangat penting. Tanpa didukung oleh mutu guru yang baik upaya peningkatan mutu pendidikan akan menjadi sia-sia. Oleh karena itu, tentu sangat beralasan bila pemerintah saat ini lebih fokus pada upaya peningkatan mutu guru sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Namun sekalipun prioritas utama sekarang ini tengah diberikan pada upaya peningkatan mutu guru, pemerintah tentu saja harus menolehkan perhatian kepada mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah.

Masalah mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah pada kenyataannya masih luput dari pantauan banyak orang sehingga pegawai tata usaha belum memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pendidikan. Harus disadari bahwa kinerja tata usaha merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi mutu sebuah sekolah. Tetapi kenyataannya upaya peningkatan mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah masih kurang mendapat perhatian. Selama ini, peningkatan kualitas pendidikan hanya menyoroti pada permasalahan guru, peningkatan kinerja kepala sekolah serta kurikulum siswa yang senantiasa berubah-ubah. Jarang kita jumpai seorang pegawai tata usaha mendapatkan pelatihan-pelatihan, diklat, maupun seminar.

Sekolah sebagai suatu sistem terdiri dari berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Bila ada satu komponen saja yang terganggu maka bukan tidak mungkin sistem tersebut juga akan turut terganggu. Dalam realitanya memang

tidak jarang sistem sebuah sekolah menjadi bermasalah karena faktor mutu dan kinerja pegawai tata usaha yang masih rendah. Hal ini didukung oleh hasil pengamatan di lapangan (Wahyudi Joko, 2007: 4) menunjukkan bahwa mutu dan kinerja pegawai tata usaha masih rendah, antara lain:

- 1) Masih banyak pegawai tata usaha yang belum atau bahkan memiliki kemampuan, kecakapan atau keahlian yang memadai untuk mengerjakan tugas-tugas mereka dengan performa yang baik dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari:
 - Masih banyak pegawai tata usaha yang belum bisa mengoperasikan komputer dengan baik untuk urusan administrasi tata usaha sekolah, padahal hampir semua urusan administrasi sekolah sekarang menggunakan komputer.
 - Pekerjaan tata usaha sekolah yang masih semrawut, seperti pengarsipan surat yang tidak rapi, data-data sekolah yang tidak lengkap maupun tidak *up to date*.
- 2) Masih rendahnya disiplin, loyalitas dan tanggung jawab pegawai tata usaha dalam merencanakan dan melaksanakan tugas-tugas mereka sebagai pegawai tata usaha sekolah.
- 3) Masih belum tercerminnya pelayanan prima yang diberikan pegawai tata usaha kepada siswa, orang tua dan masyarakat.
- 4) Masih belum nampaknya kecerdasan emosional, spiritual, dan bahkan juga kecerdasan intelektual pegawai tata usaha dalam memecahkan berbagai permasalahan serta dalam berinteraksi di lingkungan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di SMA swasta di Kecamatan Sukatani, menghasilkan temuan mengenai kinerja staff tata usaha yang belum menunjukkan hasil kerja yang optimal sehingga mempengaruhi mutu layanan administrasi yang diberikan. Hal ini terjadi karena tugas dan fungsi tenaga tata usaha belum dijalankan secara efektif dan efisien, cenderung menunda-nunda pekerjaan yang dapat dikerjakan segera. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai tata usaha masih rendah, untuk itu masalah tersebut tidak bisa dibiarkan berlarut-larut, karena akan berdampak pada mutu dan keberlangsungan pendidikan di sekolah. Maka dari itu, kompetensi dan kinerja tenaga tata usaha sekolah sangat penting dalam mencapai kesuksesan sekolah, khususnya kinerja individu tata usaha, karena dengan adanya kinerja individu yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi kinerja kelompok yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja organisasi sekolah secara keseluruhan.

Walaupun hubungan antara mutu pendidikan sebuah sekolah dengan kinerja pegawai tata usaha sekolah merupakan hubungan yang bersifat tidak langsung, namun harus diakui bahwa mutu dan kinerja pegawai tata usaha sekolah turut mempengaruhi mutu pendidikan sebuah sekolah. Karenanya, upaya peningkatan mutu pendidikan juga harus menyentuh peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai tata usaha sekolah agar mereka bisa memberikan kontribusi yang lebih besar bagi peningkatan mutu pendidikan di sebuah sekolah.

Peran pegawai tata usaha pada sistem pengelolaan sekolah sekarang ini semakin penting. Pada masa lalu pegawai tata usaha hanya berperan sebagai juru kelola administrasi sekolah yang berkaitan dengan pengelolaan data siswa, data pendidik dan tenaga kependidikan, persuratan, arsip, administrasi sarana-prasarana, dan administrasi keuangan. Tetapi seiring dengan adanya penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) membawa implikasi pada berkembangnya pengambilan keputusan bersama sebagai pusat pergerakan pengelolaan sekolah, maka pegawai tata usaha idealnya menjadi tim pengelola data sebagai bahan pengambilan keputusan. Pegawai tata usaha berperan penting setidaknya dalam dua hal. *Pertama*, dalam menentukan mutu kebijakan sekolah. Semakin tepat data yang diberikan oleh tata usaha maka makin tinggi mutu kepuasan. *Kedua*, peran dalam menentukan mutu layanan sekolah sebagai *publik relation* sekolah. Dengan demikian peran tata usaha sekolah sebagai salah satu sumber informasi sekolah menjadi semakin strategis.

Penerapan standar yang saat ini menjadi fokus utama seluruh negara dalam meningkatkan mutu pendidikan telah menempatkan data sebagai energi utama penggerak sekolah. Data hasil evaluasi menjadi landasan pengembangan kebijakan sekolah, data juga menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan target pencapaian. Atas dasar data hasil evaluasi sekolah menentukan strategi peningkatan mutu. Dalam fungsi ini sekolah memerlukan peran tata usaha yang handal sebagai tim yang memastikan bahwa data untuk kebutuhan pengembangan tersedia.

Pegawai tata usaha juga berperan aktif dalam memberikan layanan kepada seluruh pihak yang berkepentingan terutama dalam hal layanan administrasi. Dalam hal ini kantor tata usaha telah berubah menjadi pusat pelayanan publik. Dengan demikian pegawai tata usaha juga dituntut agar dapat memberikan layanan yang bermutu untuk menunjang segala kelancaran aktivitas sekolah, karena tiap hal yang tampak di ruang tata usaha menjadi bagian pencitraan sekolah.

Dalam era globalisasi sekarang ini dengan semakin ketatnya persaingan maka dituntut pelayanan yang serba cepat sesuai dengan kebutuhan saat ini. Layanan administrasi yang baik harus mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah dikeluarkan oleh instansi atau unit yang relevan di lingkungan pendidikan. Agar semua sekolah dapat menyelenggarakan pendidikan dengan sebaik-baiknya maka perlu adanya petunjuk administrasi sekolah yang harus dijadikan panduan dalam pengelolaan administrasi terhadap komponen-komponen pendidikan di sekolah untuk semua satuan, jenis dan jenjang pendidikan.

Sejalan dengan tujuan tata usaha adalah meningkatkan kinerja dan layanan yang cepat dan akurat agar dapat melayani kebutuhan-kebutuhan warga sekolah pada khususnya serta dunia pendidikan pada umumnya. Untuk menciptakan pegawai tata usaha yang berkompeten maka harus terus diupayakan pembinaan dan penyelenggaraan program-program guna mendukung tercapainya peningkatan kinerja pegawai tata usaha.

Kurang optimalnya layanan administrasi di sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang cukup penting adalah kinerja pegawai tata usaha. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar **“Pengaruh Kinerja Pegawai Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi Di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani, Kabupaten Bekasi”**.

B. PEMBATASAN DAN RUMUSAN MASALAH

Menurut Sugiyono (2009: 55) rumusan masalah berbeda dengan masalah. Jika masalah itu merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang terjadi, maka rumusan masalah itu merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data.

Rumusan masalah dalam proses penelitian merupakan langkah yang sangat penting karena rumusan masalah ini yang menjadi landasan berpijak untuk langkah-langkah penelitian selanjutnya.

1. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan yang diteliti menjadi:

- a. Secara konseptual penelitian dilakukan untuk mengetahui tentang kinerja yang dimiliki pegawai tata usaha dan hubungannya dengan mutu layanan administrasi.

- b. Secara kontekstual penelitian ini akan dilakukan di lembaga pendidikan yang akan diteliti di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani.

2. Rumusan Masalah

Masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini berkaitan dengan pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu layanan administrasi, dari permasalahan tersebut dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kinerja pegawai tata usaha di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani?
- b. Bagaimana mutu layanan administrasi di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani?
- c. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu layanan administrasi di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kinerja pegawai tata usaha terhadap mutu layanan administrasi di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui bagaimana kinerja pegawai tata usaha di SMA Negeri Se - Kecamatan Sukatani.
- b. Mengetahui bagaimana mutu layanan administrasi di SMA Negeri Se - Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi.

D. MANFAAT PENELITIAN

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain :

1. Bagi para pegawai tata usaha sekolah diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu acuan untuk dapat bekerja lebih baik lagi dan menyadari akan pentingnya kinerja mereka bagi lembaga sekolah.
2. Bagi lembaga atau pihak sekolah, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kinerja pegawai tata usaha yang ada di sekolah tersebut.
3. Bagi pihak-pihak terkait diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai tata usaha di sekolah lain.
4. Adanya penelitian ini juga diharapkan dapat mendorong dan menjadi inspirasi bagi para peneliti selanjutnya, khususnya yang meneliti tentang sekitar masalah kinerja tata usaha dalam upaya peningkatan mutu layanan administrasi sehingga masalah-masalah yang muncul dapat segera diatasi secara benar, tepat dan cepat.

E. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi dapat membantu seorang peneliti dalam memecahkan masalah sehingga hasil penelitian dapat diterima secara ilmiah. Dapat dikatakan bahwa asumsi merupakan titik tolak dilakukannya penelitian ditinjau dari segi permasalahan.

Hal ini ditegaskan oleh Suharsimi Arikunto (2000: 57) menjelaskan pengertian asumsi atau anggapan dasar tersebut sebagai “suatu hal yang diyakini kebenarannya oleh peneliti yang harus dirumuskan dengan jelas”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka yang menjadi anggapan dasar dalam penelitian ini adalah:

1. Salah satu komponen penting yang mempengaruhi mutu sekolah adalah pegawai tata usaha sekolah, karena keberadaannya memiliki peranan dalam manajemen penyelenggaraan pendidikan di sekolah.
2. Kinerja pegawai tata usaha sekolah turut mempengaruhi mutu pendidikan sebuah sekolah.
3. Kinerja pegawai tata usaha sekolah dapat dijadikan parameter tingkat kompetensi profesional pegawai yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
4. Pegawai yang profesional akan tercermin dalam penampilan pelaksanaan tugasnya yang ditandai dengan keahlian, rasa tanggung jawab dan rasa saling menghargai sesamanya.
5. Kinerja pegawai tata usaha yang baik akan ditunjukkan dengan mutu layanan yang baik.

F. PENJELASAN ISTILAH

Untuk menghindari salah pengertian dan penafsiran pembaca, maka perlu dijelaskan beberapa istilah sehingga terdapat keseragaman landasan berpikir antara peneliti dengan pembaca berkaitan dengan judul penelitian. Adapun penjelasan istilah yang akan dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI (2002: 47) adalah “sesuatu yang dapat membentuk perilaku, kepercayaan atau tindakan seseorang; sesuatu yang menimbulkan akibat.”

Winardi (1980: 39) mengemukakan bahwa pengaruh merupakan “suatu keadaan yang menunjukkan keterkaitan antara satu hal dengan yang lainnya, sehingga salah satu hal dipengaruhi oleh hal lain atau sebaliknya, baik yang bersifat positif maupun negatif.”

Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah daya yang mempengaruhi (variabel X yaitu kinerja pegawai tata usaha sebagai variabel independen terhadap variabel Y yaitu mutu layanan administrasi SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani sebagai variabel dependen yang dikenai pengaruh).

2. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Istilah kinerja berasal dari kata *Job performance* atau *actual performance*, yaitu prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Prabu Mangkunegara (2001: 67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2001: 51) bahwa "*Performance = ability x motivation*". Berdasarkan rumusan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil perkalian antara kemampuan dan motivasi. Kemampuan merupakan hasil perpaduan antara pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Sedangkan pengertian motivasi diartikan sebagai daya pendorong yang menyebabkan orang berbuat sesuatu.

Pegawai tata usaha merupakan tenaga teknis kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif (Aas Syaefuddin, 2003: 100).

Berdasarkan uraian tersebut, maka kinerja pegawai tata usaha dalam penelitian ini yaitu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai tenaga tata usaha sekolah yang dijalankan secara maksimal di lingkungan SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani.

3. Mutu layanan Administrasi

Menurut Joseph M. Juran (Amin Widjaja, 1993: 1), menyatakan bahwa “Mutu adalah suatu produk/jasa adalah pas/cocok untuk digunakan apabila produk tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dan keperluan pelanggan”.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pegawai lainnya (Kasmir, 2008: 15). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses aktivitas dari individu atau organisasi terhadap pelanggan atau konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan etimologis “*administrasi*” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari “*ad*” dan “*ministrare*”. Kata “*ad*” artinya intensif, sedangkan “*ministrare*” berarti melayani, membantu atau mengarahkan. Jadi, pengertian administrasi adalah melayani secara intensif. Ditinjau dari katanya, administrasi mempunyai arti luas dan arti sempit. Dalam arti, luas, administrasi menyangkut kegiatan manajemen atau pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mewujudkan tujuan/program organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pekerjaan administrasi merupakan pekerjaan operatif dari manajemen. (Louis A.Allen). Dalam arti sempit, administrasi mempunyai arti sebagai kegiatan pencatatan data, surat-surat, informasi secara tertulis serta penyimpanan dokumen sehingga dapat dipergunakan kembali bila diperlukan (Paul Mahieu, 1948). Dalam hal ini kegiatan administrasi

meliputi pekerjaan tata usaha, yaitu melayani dan membantu pimpinan organisasi dalam mempersiapkan surat menyurat, mencatat dan menyimpan arsip-arsip, data dan bahan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan. Dengan demikian dapat disimpulkan, administrasi adalah kegiatan yang bersifat ketatausahaan baik berupa mencatat, pembukuan, pemeliharaan dan memberikan pelayanan sebagai usaha mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka mutu layanan administrasi dalam penelitian ini yaitu upaya yang dilakukan oleh pegawai tata usaha dengan lisan, tulisan ataupun tindakan dalam memberikan kepuasan layanan administrasi kepada pihak yang dilayani di lingkungan SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani.

G. METODE PENELITIAN

Penelitian memerlukan suatu metode untuk menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian merupakan unit kerja. Sebagaimana dikemukakan oleh Sukardi (2003: 17) bahwa “Metode penelitian sebagai kegiatan yang secara sistematis, direncanakan oleh para peneliti untuk memecahkan permasalahan yang hidup dan berguna bagi masyarakat, maupun bagi peneliti itu sendiri”.

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif yaitu metode penelitian untuk menggambarkan secara sistematis suatu situasi atau kejadian. Kondisi objek bidang kajian pada suatu waktu secara akurat. Metode deskriptif berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya (Endang Danial dan Nanan Wasriah, 2009: 62).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Teknik Penelitian

Teknik penelitian yang dilakukan sebagai upaya untuk mengumpulkan data dalam karya ilmiah ini, diantaranya :

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan untuk mencari konsep-konsep yang ada relevansinya dengan topik pembahasan melalui pengkajian buku-buku, modul-modul, artikel-artikel dan lainnya. Hal ini dilakukan

untuk memperoleh konsep-konsep dan teori-teori yang berkaitan erat dengan masalah penelitian.

- b. Angket adalah alat mengumpulkan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Alat ini berupa sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada responden sesuai dengan masalah penelitian. Angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Angket yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh fakta atau opini dari para pengguna layanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha sekolah.
- c. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan dialog antara peneliti dan responden secara sungguh-sungguh.

H. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mendapatkan pemahaman dan pemecahan masalah secara lebih stuktur dan sistematis, maka penulis menyusun suatu bentuk penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, asumsi penelitian, penjelasan istilah serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Bab ini berisi uraian tentang landasan teori berupa uraian mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini sebagai dasar pemikiran dan pemecahan masalah, kemudian dilanjutkan membahas tentang kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian dan penulisan skripsi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi keseluruhan data dari hasil observasi dan kuesioner. Memaparkan hasil perolehan data berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan serta hasil analisis data yang telah dilakukan. Hasil analisis ini kemudian dilakukan pembahasan berkaitan dengan permasalahan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan rekomendasi mengenai hal-hal yang perlu diperhatikan dan ditetapkan oleh organisasi berdasarkan hasil penelitian.