

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang paling penting dan perlu dikelola dengan baik, karena manusia memiliki potensi untuk berkembang. Hal ini dikarenakan bahwa sumber daya manusia mempunyai peran penting dan menjadi pusat utama dalam menjalankan roda organisasi serta sebagai penunjang dalam kemajuan suatu organisasi. Keberlangsungan organisasi tidak lepas dengan peran manusia yang sesuai tugas dan fungsinya dalam menjalankan kegiatan organisasi dalam meningkatkan dan mengembangkannya dengan melakukan berbagai cara ke dalam program peningkatan kinerja organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Oleh karena itu setiap individu dalam suatu organisasi harus memiliki kualitas dan potensi yang baik.

Hal ini sama dengan hakikat manajemen sumber daya manusia dimana merupakan suatu gerakan yang memiliki potensi besar dan menyadari pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang sangat dominan dalam setiap organisasi. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia merupakan seluruh proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kegiatan penyediaan, pelatihan, penugasan, penghargaan, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia, upaya untuk mencapai berbagai tujuan individu, masyarakat, pemerintah, dan organisasi yang bersangkutan (Sihotang, 2007). Sedangkan, menurut Sinambela (2016) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses mengatasi berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, manajer, dan tenaga kerja lainnya dalam rangka mendukung kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Demikian, manajemen sumber daya manusia merupakan upaya penerapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian personil yang dimiliki suatu organisasi untuk tercapainya pendayagunaan sumber daya manusia dengan optimal.

Melihat pentingnya manajemen sumber daya manusia seperti kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pendayagunaan sumber daya manusia dengan optimal merupakan contoh bahwa manusia dalam kehidupannya selalu beradministrasi, jika dilihat dari keilmuan administrasi pendidikan bahwa sumber daya manusia dapat dikelola, ditata, dan diatur dengan baik upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara produktif baik untuk perorangan maupun kelembagaan yang harus memperhatikan dalam penerapan kegiatan manajemen sumber daya manusia. Dikarenakan, sasaran dari administrasi pendidikan adalah manusia yang dimana salah satunya bermanfaat untuk meningkatkan produktivitas kerja, kinerja serta memperbaiki kualitas, metode dalam kaitannya untuk mencapai suatu tujuan yang ditetapkan.

Jika dilihat dari pernyataan di atas bahwa manusia memiliki manfaat terhadap suatu keberhasilan organisasi. Maka, sudah seharusnya suatu organisasi memberikan perhatian kepada para pegawainya, yaitu dengan memperhatikan dan menciptakan suatu kepuasan kerja terhadap pegawai. Pada dasarnya, kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi pekerjaan. Menurut Robbins (2011), seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya, seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerja. Sedangkan menurut Yusuf (2015) bahwa kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau dapat menyenangkan diri seseorang akibat dari hasil atau penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman seseorang selama bekerja.

Berdasarkan pernyataan tersebut organisasi wajib mendorong pegawai agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya masing-masing yaitu dengan meningkatkan kepuasan kerja para pegawai, sehingga organisasi dapat mempertahankan pegawainya dikarenakan pegawai merupakan modal organisasi yang baik dalam menunjang keberhasilan suatu organisasi, hal tersebut diharapkan dapat merangsang dan memotivasi pegawai serta menciptakan kepuasan pegawai

terhadap pekerjaan yang dijalankan dan menjadi salah satu faktor yang penting serta sebagai dasar ukuran tingkat kematangan organisasi.

Umumnya, kepuasan kerja merupakan salah satu komponen yang harus ada dan dipertahankan oleh organisasi. Namun, disisi lain kepuasan kerja pegawai merupakan masalah yang harus dihadapi oleh organisasi, dimana organisasi harus lentur dan efisien supaya dapat berkembang dengan pesat. Bagi organisasi kepuasan pegawai berarti output yang harus dipertahankan dan diharapkan mampu menjaga ataupun memenuhi kebutuhan pegawai agar dapat memiliki perasaan senang dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kinerja dalam organisasi bisa terpenuhi.

Dengan pernyataan di atas untuk tetap menjaga suatu kepuasan kerja pegawai, yaitu salah satunya organisasi harus benar-benar memperhatikan dan memberikan motivasi kerja terhadap pegawai dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkannya agar dapat bekerja secara optimal. Menurut Hasibuan (2018), motivasi kerja adalah suatu rangsangan keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang, karena dalam kemauan bekerja seseorang mempunyai tujuan hendak ingin dicapai yaitu meningkatkan moral dan kepuasan pegawai, meningkatkan produktivitas kerja pegawai, meningkatkan kedisiplinan pegawai, dan meningkatkan loyalitas pegawai.

Pada umumnya, pegawai mau bekerja untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, baik itu kebutuhan yang disadari maupun kebutuhan yang tidak disadari. Pemenuhan kebutuhan tersebut merupakan dasar motivasi kerja seorang pegawai, jika dalam proses pemenuhan kebutuhan tersebut pegawai akan merasakan adanya peluang dalam mencapai tujuannya, maka motivasi untuk mencapainya akan semakin berlipat. Saat tujuannya tercapai, yaitu pemenuhan kebutuhan, seorang pegawai akan merasakan kepuasan dari aktivitasnya untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung merupakan salah satu lembaga pemerintah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai

pelaksana pendidikan dan pelatihan, Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung memiliki peranan dalam menyukseskan capaian target BPSDM dengan tugas utama Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung adalah melaksanakan pengembangan sumber daya manusia bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat. Dengan fungsi BPSDM yang harus dijalankan oleh pegawai, yaitu menyusun kebijakan teknis, rencana, serta program pengembangan sumber daya manusia, melaksanakan penilaian dan rekomendasi pengembangan kompetensi sumber daya manusia, melaksanakan pengembangan sumber daya manusia, melakukan pemantauan, evaluasi, serta pelaporan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia, melaksanakan administrasi BPSDM dan melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara, pengamatan, dan studi dokumentasi di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung. Didapatkan bahwa kepuasan kerja pegawai saat ini dapat dikatakan rendah. Dimana pegawai Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung merasa tidak puas dengan adanya kebijakan *work from home* sebelum diperbolehkan untuk *work from office* di masa pandemi. Pada kebijakan *work from home* yang dilakukan Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung tersebut dilakukan secara bergantian perminggunya. Namun pada pelaksanaannya kurang efektif dan tidak kondusif dikarenakan secara tidak langsung pegawai dituntut untuk dapat membagi fokus antara pekerjaan dengan kesibukan dirumah, keadaan tersebut akan menyebabkan menurunnya kondisi psikologis dari pegawai itu sendiri serta pegawai tidak mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya yang diakibatkan oleh suatu kebijakan.

Setelah adanya pemberlakuan kembali *work from office*, pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung tetap mengalami rendahnya tingkat kepuasan dalam bekerja. Hal ini didukung dengan tingkat absensi pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung semakin menurun tiap bulannya seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1

*Rekapitulasi Absensi Pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR
Wilayah IV Bandung Tahun 2021*

| Bulan | Absensi | | | |
|----------------|----------------|--------------|-------------------------|----------------------|
| | Izin | Sakit | Tanpa Keterangan | Keterlambatan |
| Juli 2021 | 0 | 0 | 7 | 22 |
| Agustus 2021 | 0 | 0 | 11 | 24 |
| September 2021 | 0 | 0 | 23 | 25 |
| Oktober 2021 | 0 | 0 | 31 | 25 |
| November 2021 | 0 | 0 | 37 | 30 |

*Sumber : Subbagian Umum dan Tata Usaha di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR
Wilayah IV Bandung*

Dari data tersebut dapat diketahui bahwa dalam 5 bulan terakhir pada tahun 2021 semakin banyak pegawai yang tingkat ketidakhadiran dan terlambatan hadir meningkat. Pada bulan Juli tahun 2021 yang hanya 7 orang tidak hadir tanpa keterangan dan 22 orang terlambat, artinya ketidakdisiplinan pegawai mengalami peningkatan. Pada bulan November 2021 sebanyak 37 orang tidak hadir tanpa keterangan dan 30 orang terlambat datang. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Robbins (2011), bahwa pegawai mengekspresikan ketidakpuasannya dengan berbagai cara. Pertama, keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan di tempat lain. Kedua, bekerja dengan seenaknya seperti terlambat datang, tidak masuk kerja dan membuat kesalahan yang disengaja. Ketiga, membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan agar kondisi tersebut dapat berubah. Sedangkan, untuk permasalahan yang ditemukan peneliti, yaitu pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung mengekspresikan ketidakpuasannya dengan bekerja seenaknya yang dimana tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran pegawai yang meningkat.

Setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan salah satu pegawai subbagian umum dan tata usaha, diketahui bahwa tingkat keterlambatan dan ketidakhadiran pegawai yang meningkat diakibatkan oleh kurangnya motivasi atau kebutuhan pegawai yang belum terpenuhi lembaga, yaitu kebutuhan sistem pembayaran upah yang tepat waktu atau adanya keterlambatan pencairan upah pada pegawai.

Pernyataan di atas dapat diperkuat dengan rendahnya kualitas pelayanan pegawai dalam penyelenggaraan program pelatihan, sehingga terdapat beberapa program pelatihan yang diselenggarakan oleh Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung mendapatkan nilai rata-rata menurun dari pada pelaksanaan sebelumnya.

Rendahnya kualitas pelayanan pegawai dalam penyelenggaraan program pelatihan dapat dilihat dari penilaian peserta terhadap evaluasi program pelatihan yang secara berkala Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung melaksanakan evaluasi tingkat kepuasan pelayanan dalam program pelatihan melalui survei yang telah tersedia dalam sistem aplikasi evaluasi, sebagai berikut:

Tabel 1. 2

Tingkat Kepuasan Pelayanan Dalam Program Pelatihan

| No | Pelatihan | Tingkat Kepuasan Pelatihan (2020) | Tingkat Kepuasan Pelatihan (2021) |
|------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Sumber Daya Air dan Permukiman | 80.99% | 76.88% |
| 2 | Jalan, Perumahan dan Pengembangan Infrastruktur Wilayah (PIW) | 87.06% | 81.99% |
| 3 | Manajemen dan Konstruksi | 88.09% | 69.40% |
| Nilai Rata-Rata | | 85.38% | 76.09% |

Sumber: Laporan Kinerja BPSDM PUPR Wilayah IV Bandung Tahun 2020-2021

Berdasarkan laporan kinerja Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung pada tahun 2020-2021, terdapat data evaluasi tingkat kepuasan

pelayanan peserta pelatihan terhadap program pelatihan. Tingkat kepuasan pelayanan program pelatihan tahun 2020 sebesar 85.38%, sedangkan tingkat kepuasan pelayanan program pelatihan tahun 2021 sebesar 76.09%. Jika dilihat pada persentase dua tahun terakhir, mengalami penurunan tingkat kepuasan pelayanan peserta terhadap penyelenggaraan program pelatihan. Yang dimana dalam setahun tahun terakhir pegawai memberikan pelayanan yang kurang baik dalam penyelenggaraan program pelatihan. Apabila pegawai memberikan pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan program pelatihan, peserta pelatihan pun akan memberikan respons yang baik.

Dapat dikatakan bahwa permasalahan yang ditemukan peneliti pada pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung, yaitu rendahnya kepuasan kerja pegawai yang ditunjukkan dengan tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan yang terus meningkat tiap bulannya. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya kondisi pegawai yang menurun diakibatkan dari dampak pandemi itu sendiri dan kurangnya pemberian motivasi atau kebutuhan terhadap pegawai, salah satunya adanya keterlambatan pencairan upah pada pegawai khususnya pegawai Non-PNS. Permasalahan tersebut memberikan dampak pada lembaga, yang dimana kualitas pelayanan pegawai menurun dalam penyelenggaraan program pelatihan yang diselenggarakan lembaga.

Dikatakan bahwa kepuasan kerja yang baik dan motivasi yang tinggi sangat berperan penting dalam meningkatkan tingkat kehadiran dan mengurangi keterlambatan pegawai sehingga dalam melaksanakan pekerjaan dapat dilakukan secara optimal. Namun sebaliknya apabila kepuasan kerja menurun dan motivasi kerja rendah akan menyebabkan meningkatnya ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai, yang dimana dalam melaksanakan pekerjaannya tentu dapat dilakukan tidak optimal.

Maka, sudah seharusnya memperhatikan motivasi pegawai karena motivasi juga dapat menentukan kepuasan kerja pegawai. Pegawai yang merasa puas dalam pekerjaannya tentunya tidak akan mempunyai niat untuk tidak hadir tanpa keterangan dan terlambat untuk masuk kantor. Demikian, untuk tetap bisa menjaga

kepuasan kerja pegawai dibutuhkan motivasi kerja yang mendukung pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tersebut. Karena pada dasarnya bahwa motivasi merupakan keinginan yang terdapat pada diri seseorang yang menimbulkan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi yang harus diberikan terhadap pegawai, yaitu berikan pelatihan pada pegawai agar lebih profesional dalam menyelesaikan pekerjaan, diberi penghargaan atas pencapaian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, menguntungkan pegawai atas keamanan kerja, kondisi kerja, dan kebijakan dari lembaga, memberikan hubungan yang baik antar pegawai maupun dengan atasan, serta terkait kebutuhan dasar ialah memperhatikan gaji para pegawai.

Hal tersebut sejalan dengan teori motivasi menurut Herzberg (Handoko, 2016) bahwa motivasi dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang dimana motivasi menyangkut kebutuhan yang menimbulkan keinginan untuk dicapai sehingga menyebabkan dorongan untuk melakukan tindakan keinginan tersebut, setelah keinginan tercapai akan menghasilkan kepuasan dalam diri sendiri. Dalam motivasi kerja terdapat kebutuhan psikologis pegawai yang berhubungan dengan penghargaan terhadap pribadi pegawai yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan seperti prestasi, penghargaan, kenaikan pangkat, tanggung jawab, dan pekerjaan itu sendiri. Dan terdapat kebutuhan yang berhubungan dengan hakikat manusia meliputi gaji, kondisi kerja, kebijakan organisasi, hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan atasan, keamanan kerja, dan kualitas supervisi (Frederick Herzberg, 2017).

Menurut penelitian Basthoumi (Vol. 10 NO. 4 Desember 2012. Hal. 805-809) yang berjudul Analisis Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di PT Sang Hyang Seri (Persero) Regional III Malang, hasil yang didapatkan adalah motivasi intrinsik dan ekstrinsik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Bahwa motivasi intrinsik semakin tinggi maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi pula. Sebaliknya, semakin rendah motivasi intrinsik pegawai, maka kepuasan kerja juga akan semakin rendah. Untuk motivasi

ekstrinsik semakin tinggi maka kepuasan kerja pegawai akan semakin tinggi pula dan sebaliknya, semakin rendah motivasi ekstrinsik pegawai, maka kepuasan kerja juga akan semakin rendah. Sedangkan, menurut penelitian Suryawan dan Andrew (2013. Hal. 55-63) yang berjudul Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja, hasil yang didapatkan ialah motivasi benar-benar mempengaruhi terhadap kepuasan kerja yang dimana organisasi wajib menjaga motivasi agar kepuasan kerja juga meningkat.

Dari penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan observasi dan wawancara pada beberapa pegawai Balai Pengembangan PUPR Wilayah IV Bandung yang telah dilakukan oleh peneliti. Hal-hal yang ditemukan peneliti diantaranya adalah meningkatnya kemangkiran kerja pegawai, terjadinya keterlambatan pencairan upah khususnya pada pegawai Non-PNS dan menurunnya kualitas pelayanan pegawai. Untuk tetap bisa menjaga kepuasan pegawai dibutuhkan motivasi kerja yang mendukung pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan tersebut. Karena motivasi kerja yang baik dan terpenuhi dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Hal ini yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung karena ingin mengetahui lebih dalam mengenai **“Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung”**.

1.2 Batasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini adalah Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung. Peneliti membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak melebihi jalur dari pokok pembahasan. Ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Konseptual

Secara konseptual penelitian ini dimaksudkan untuk menggali lebih lanjut mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung.

2. Kontekstual

Secara kontekstual penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar motivasi kerja yang akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.2.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang menjadi fokus perhatian penelitian ini selaras dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana motivasi kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung?
2. Bagaimana kepuasan kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan yang dikategorikan menjadi dua bagian yaitu tujuan umum dan tujuan khusus:

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh gambaran motivasi kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung.
2. Untuk memperoleh gambaran kepuasan kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung.

3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Balai Pengembangan Kompetensi PUPR Wilayah IV Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberi manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan dalam bidang kajian manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai pemberian motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu beserta wawasan dalam manajemen sumber daya manusia terutama terkait pengembangan sumber daya manusia,

2. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta bahan pertimbangan dalam melaksanakan evaluasi manajemen sumber daya manusia yang telah dilakukan selama ini, khususnya terkait dengan pemberian motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain atau dikembangkan lebih lanjut yang hendak melakukan penelitian yang sesuai dan relevan dengan penelitian ini.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi merupakan gambaran mengenai keseluruhan isi skripsi dan sistematika penulisan skripsi ini disusun berdasarkan Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 7867/UN40/HK/2019 tentang Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun Akademik 2019 agar mempermudah dan mengetahui garis besar dari isi skripsi setiap babnya. Adapun struktur organisasi skripsi ini diantaranya adalah:

BAB I Pendahuluan, berisi uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian awal dari skripsi. Pendahuluan berisi latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

BAB II Kajian Pustaka, berisi teori-teori yang sedang dikaji dan dijadikan dasar dalam melakukan penelitian. Bab II juga memuat kerangka pemikiran yang merupakan alur berpikir peneliti dalam melakukan penelitian, penelitian terdahulu, serta hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian, berisi penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian termasuk di dalamnya beberapa komponen lainnya seperti desain penelitian, partisipasi, lokasi, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan analisis data.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, terdiri dari dua hal utama, yaitu temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan urutan fokus penelitian dan tujuan penelitian, serta pembahasan atau analisis temuan.

BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi, dimana peneliti menyajikan penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian. Peneliti juga memberikan saran atau rekomendasi atas temuan penelitian tersebut. Saran atau rekomendasi yang ditulis ditujukan kepada pembuat kebijakan, kepada para pengguna hasil penelitian, kepada peneliti berikutnya dan kepada pemecahan masalah di lapangan dari hasil penelitian.