

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Hotel Kempinski Indonesia merupakan hotel perusahaan dengan orientasi *people-focused*. Kekayaan budaya yang dimiliki setiap lokasi dimana hotel berada merupakan suatu aspek yang mencerminkan identitas lokasi dan masyarakat. Setiap Hotel Kempinski Indonesia bertujuan untuk mengikutsertakan aspek keberagaman dalam komunitas di setiap lokasi dimana hotel beroperasi (Kempinski, 2021). Hotel Kempinski menyadari bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aspek terpenting dalam menciptakan bisnis perhotelan yang baik, dimana manajemen SDM harus memberdayakan dan mempromosikan inklusi. Keberagaman SDM menciptakan berbagai perspektif dan keterampilan SDM yang mengarah ke pertukaran ide dan inovasi. Hotel Kempinski Indonesia memiliki komitmen kolektif untuk menciptakan tempat kerja dimana SDM bisa mengembangkan keterampilan dan kemampuan selagi membangun komunitas yang bertanggung jawab. Hotel Kempinski percaya bahwa kreativitas dan inovasi mendorong pengembangan keahlian SDM, hal tersebut merupakan pilar utama bagi kinerja karyawan hotel.

Kondisi tidak terduga seperti Covid-19 berdampak bagi industri perhotelan dan pariwisata, termasuk Hotel Kempinski Indonesia. Pandemi Covid-19 menciptakan kemerosotan bagi komitmen Hotel Kempinski terhadap SDM. Pandemi Covid-19 menciptakan perubahan pada minat, perilaku, dan ekspektasi

konsumen (Nantavisit & Suveatwatanakul, 2022), konsumen menjadi lebih sering melakukan aktivitas secara *online* dari rumah dan menghindari interaksi publik. Namun bagi bisnis perhotelan, hal tersebut tidak memungkinkan karena hotel sangat bergantung pada operasional dan aktivitas bisnis secara *offline* (Giannopoulos et al., 2020). Kondisi lingkungan dan ekspektasi konsumen yang terus berubah di masa penuh ketidakpastian ini mengharuskan bisnis perhotelan untuk bisa beradaptasi secara efektif untuk mempertahankan tingkat keberlanjutan hotel melalui pengembangan dan inovasi baru (Nantavisit & Suveatwatanakul, 2022). Hal ini menjadikan perilaku kerja yang inovatif sebagai salah satu prasyarat penting bagi kelangsungan bisnis perhotelan (Kim & Koo, 2017).

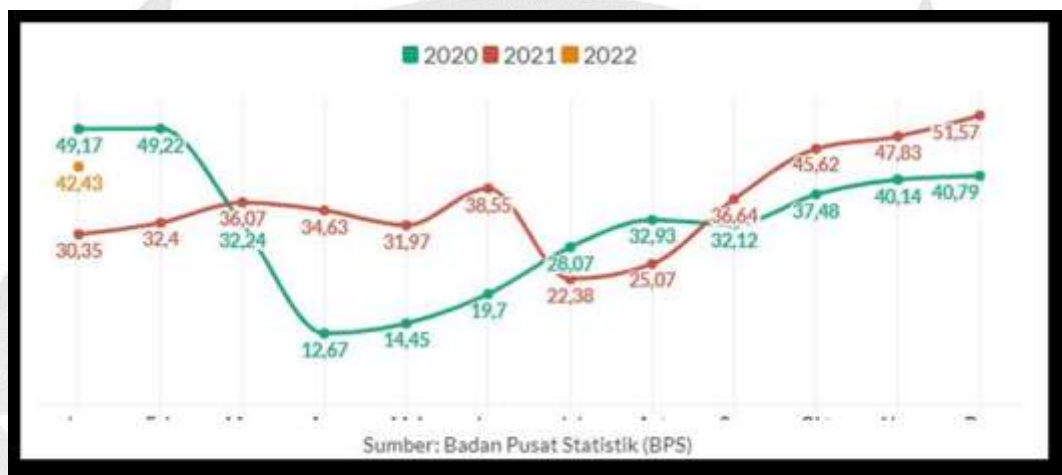
Kempinski adalah perusahaan manajemen hotel mewah yang memiliki sejarah sejak tahun 1897, ketika hotel Kempinski pertama dibuka di Berlin, Jerman. Hotel ini didirikan oleh Berthold Kempinski, seorang pedagang anggur yang memiliki hasrat akan keramahan dan ingin memberikan standar layanan yang tinggi kepada para tamunya. Hotel ini dengan cepat mendapatkan reputasi untuk akomodasi mewah dan layanan yang dipersonalisasi, menarik wisatawan kaya dari seluruh dunia. Pada tahun-tahun berikutnya, Kempinski terus memperluas operasinya dengan membuka hotel di kota-kota besar Eropa lainnya seperti Dresden, Frankfurt, dan Munich. Selama Perang Dunia II, hotel Kempinski rusak parah, dan perusahaan bangkrut. Pada tahun 1950-an, Kempinski dihidupkan kembali oleh sekelompok investor Swiss yang memperoleh hak atas nama Kempinski dan mulai membangun kembali perusahaan tersebut. Manajemen baru berfokus pada pengembangan hotel mewah di pasar negara berkembang

seperti Timur Tengah, Asia, dan Afrika. Saat ini, Kempinski mengoperasikan lebih dari 80 hotel di lebih dari 30 negara di seluruh dunia, termasuk properti ikonik seperti Kempinski Hotel Corvinus Budapest, Istana Emirates di Abu Dhabi, dan Grand Hotel Kempinski Jenewa. Kempinski dikenal dengan komitmennya untuk menyediakan layanan luar biasa dan akomodasi mewah bagi para tamunya, dan terus menjadi pemimpin dalam industri perhotelan.

Salah satu hotel yang dikenal dengan hotel bisnis yang berada di tengah Ibukota, Jakarta yaitu Hotel Indonesia Kempinski Jakarta (HIKJ) yang merupakan salah satu hotel berbintang lima pertama di Indonesia. Berdasarkan sumber data survey lembaga yang bekerja sama dengan Manajemen Kempinski yaitu LQA (Leading Quality Assurance) yang merupakan perusahaan jasa internasional yang menyediakan jasa audit pelayanan hotel, jasa pelatihan dan benchmarking data hotel maupun sektor pariwisata lainnya dalam hospitality industry. Pelayanan yang LQA berikan termasuk berkomunikasi, mengaudit, menganalisis dan memberikan laporan mengenai pelayanan hotel termasuk seluruh hotel yang berada dibawah naungan Kempinski Group yang bekerja sama dengan perusahaan ini. Dari hasil penilaian LQA terakhir menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan hanya mencapai 80%, bila dibandingkan dengan nilai hotel

Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa pandemi Covid-19 memberikan pengaruh negatif terbesar pada industri perhotelan di Indonesia, Pertiwi (2020) menyatakan bahwa tingkat okupansi hotel bintang di Indonesia turun dari 52.3% pada tahun 2019 menjadi 19.7% pada tahun 2020, dan sebanyak 50-75% karyawan hotel mengalami PHK. Sementara pada tahun 2021 terjadi penurunan

yang lebih parah lagi dibandingkan tahun sebelumnya, secara keseluruhan tingkat okupansi hotel bintang di Indonesia pada tahun 2021 mengalami penurunan hingga 44% jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (Ruhlessin, 2022).



**Gambar 1.1. Penurunan Tingkat Hunian Hotel Bintang 5 Selama Covid-19**

Sumber : <https://data.tempo.co/data/1378/tingkat-hunian-kamar-hotel-bintang-januari-2022-menurun-dibanding-bulan-sebelumnya>

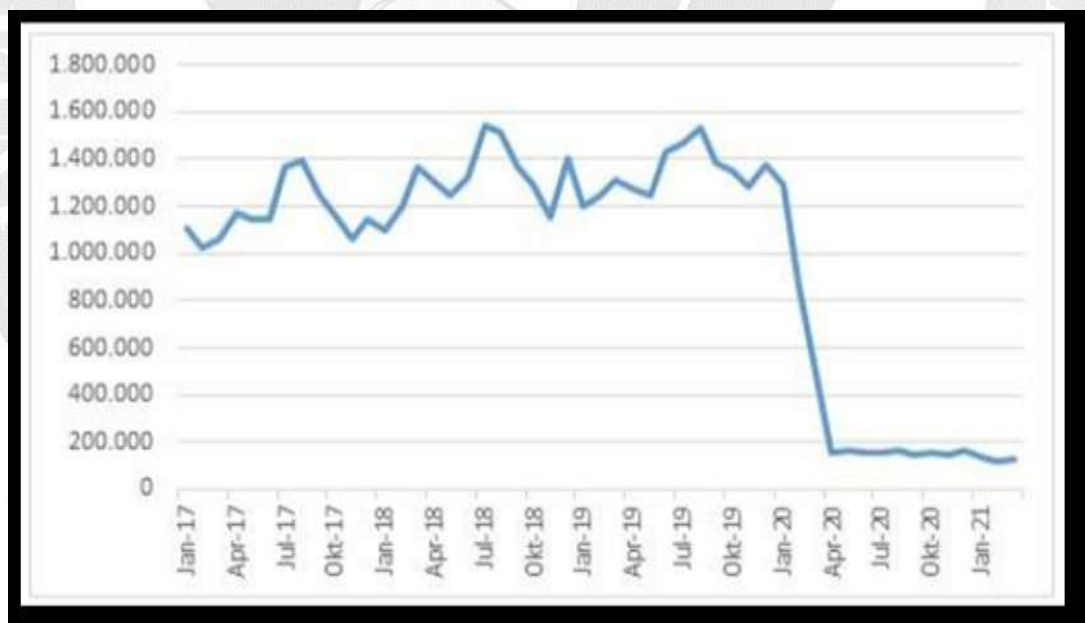
Berikut adalah 10 rating atau urutan hotel bintang lima di Indonesia:

(Alexander, 2022)

1. The Langham Jakarta
2. St Regis Jakarta
3. Ritz Carlton Jakarta
4. Pacific Place Park Hyatt
5. Four Seasons
6. Raffles Jakarta

7. Fairmont Jakarta
8. Hotel Indonesia Kempinski Jakarta
9. Grand Hyatt Jakarta
10. InterContinental Jakarta

Hotel Kempinski Indonesia juga mendapatkan berbagai tekanan keuangan karena jumlah pengunjung hotel yang menurun drastis di masa pandemi Covid-19. Namun, Hotel Kempinski menyatakan bahwa hotel tetap berkomitmen untuk memberikan kebebasan bagi karyawan untuk memberikan ide inovatif, masukan atau keluhan, juga untuk mengekspresikan diri dalam pekerjaannya. Selain itu berupaya untuk melindungi karyawan pada masa sulit dari berbagai kekhawatiran. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keterikatan karyawan dan kinerja perusahaan walaupun tengah berada di masa yang sulit dan penuh ketidakpastian.



**Gambar 1.2. Penurunan Pengunjung Hotel Kempinski**

**Sumber : Paludi (2022)**

Berdasarkan gambar mayoritas pengunjung yang berkunjung ke Jakarta diakibatkan adanya penyebaran virus COVID-19 menyebabkan banyak negara menerapkan pembatasan perjalanan dan karantina wilayah untuk mengurangi penyebaran virus. Hal ini mempengaruhi minat orang untuk melakukan perjalanan dan menginap di hotel. Pandemi COVID-19 juga mempengaruhi kondisi ekonomi global, yang menyebabkan banyak orang mengalami ketidakpastian dan kurangnya kepercayaan diri dalam menghabiskan uang mereka untuk liburan atau penginapan. Salah satu perbedaan yang menarik antara Kempinski Jakarta dan Kempinski Bali adalah lokasinya. Kempinski Jakarta, terletak di ibu kota bisnis dan politik Indonesia, mungkin menjadi pilihan yang lebih strategis bagi mereka yang memiliki keperluan bisnis atau urusan pemerintahan di Jakarta. Di sisi lain, Kempinski Bali, yang berada di Pulau Bali yang eksotis, menawarkan pengalaman liburan yang unik dengan pantai-pantai yang indah. Selain itu, selama pandemi, banyak negara menerapkan pembatasan perjalanan dan karantina wilayah, yang dapat memengaruhi pilihan perjalanan seseorang. Hotel Kempinski Jakarta akan menjadi pilihan yang lebih sesuai bagi mereka yang memiliki keperluan khusus untuk mengunjungi ibu kota, sementara Kempinski Bali akan menjadi destinasi yang menarik bagi mereka yang mencari pengalaman liburan yang lebih santai.

Pada kenyataannya Pandemi Covid-19 tetap memberikan dampak negatif bagi Hotel Kempinski. Larnyoh (2020) menyatakan bahwa Hotel Kempinski mengalami kerugian lebih dari \$5 juta USD, dalam jangka waktu 3 bulan. Berbagai cabang Hotel Kempinski harus menutup beberapa lantai Hotel untuk mengurangi biaya operasional dan melakukan PHK Karyawan. Salah satu Hotel

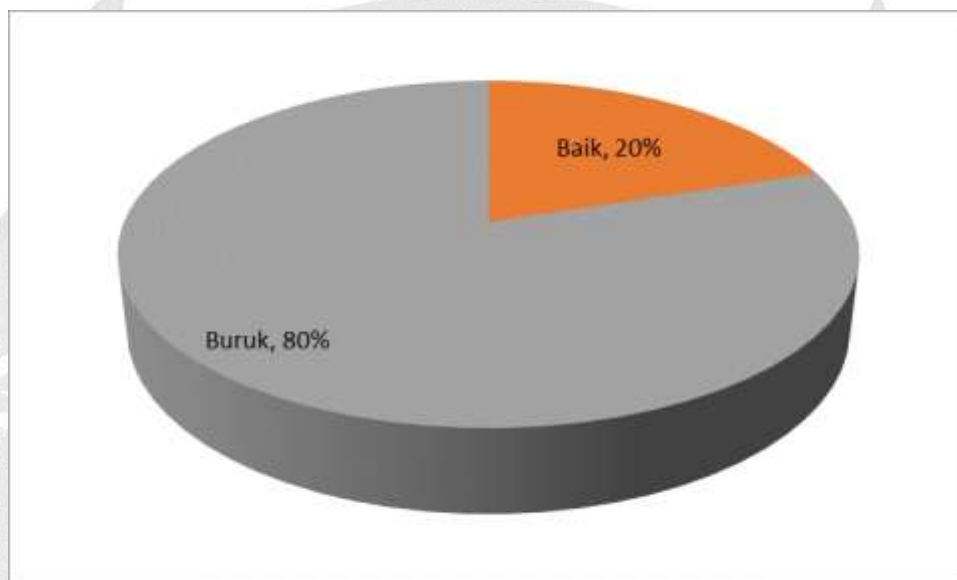


Kempinski bahkan harus melakukan PHK pada 85% karyawan, 340 dari 400 karyawan harus dipulangkan.

Badan Pusat Statistik menyatakan bahwa terdapat penurunan sebesar 5.59% pada jumlah bisnis perhotelan di Indonesia dari tahun 2019 hingga tahun 2021. Pada tahun 2021 terdapat sebanyak 3,521 hotel bintang dan 24,088 akomodasi lainnya (BPS, 2021). BPS menyatakan pada tahun 2021, untuk kategori hotel bintang lima, terdapat 220 hotel. Hotel Kempinski Indonesia termasuk dalam hotel bintang lima. Walaupun terjadi penurunan jumlah bisnis perhotelan selama pandemi Covid-19, namun saat ini tingkat kompetisi antar bisnis perhotelan masih cukup tinggi, hal ini berarti Hotel Kempinski memiliki banyak kompetitor dari sesama hotel berbintang lima, maupun hotel berbintang lainnya. Sehingga perilaku kerja yang inovatif menjadi semakin diperlukan bagi Hotel Kempinski di industri perhotelan yang sedang berusaha tetap bertahan dan kompetitif di masa pandemi Covid-19. Karena pengembangan kreativitas dan tingkat inovasi karyawan akan menciptakan kemampuan inovasi dan keunggulan kompetitif bagi perusahaan (Schuckert et al., 2018).

Nantavisit & Suveatwatanakul (2022) menyatakan bahwa perusahaan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif jika menjadi inovatif, ada berbagai faktor yang membantu mendukung inovasi perusahaan. Faktor fundamental utamanya adalah faktor individual, yaitu karyawan. Karena karyawan merupakan unit final dalam perusahaan yang mengimplementasi kebijakan menjadi hasil nyata dalam perusahaan. Alfsar et al., (2019) menambahkan bahwa perilaku kerja inovatif penting bagi perusahaan untuk mempertahankan keberlanjutan dan

tingkat keunggulan kompetitif perusahaan, terutama pada perusahaan yang memiliki orientasi pada pelayanan, seperti industri perhotelan salah satunya Hotel Kempinski.



**Gambar 1.3. Innovative Work di Kempinski Hotel**

Berdasarkan pada gambar 1.3. diketahui bahwa *innovative work* di Hotel Kempinski Jakarta dari hasil wawancara peneliti tergolong masih buruk karena dari 10 responden yang diwawancarai menyatakan 80% masih buruk dan hanya 20% baik sehingga ini menjadi fenomena menarik untuk diteliti faktor apakah yang mempengaruhinya. Ternyata hal ini disebabkan karena semakin lama bekerja ada kemungkinan mereka makin malas mencari inovasi dan makin baru bekerja akan makin semangat mencari inovasi. Hal ini diperoleh dari hasil wawancara salah satu karyawan di Hotel Kempinski Jakarta, tetapi ada kendala dimana karyawan baru masih belum diberikan kebebasan untuk berinovasi ketika menghadapi masalah. Maka ini menjadi alasan peneliti memilih Hotel Kempinski Jakarta sebagai objek penelitian ini.



Menurut Li & Hsu (2016), perusahaan yang memotivasi karyawan untuk menghasilkan ide dan inovasi baru memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja perusahaan. Hotel Kempinski saat ini sedang menghadapi kompetisi dan ketidakpastian kondisi lingkungan akibat pandemi Covid-19, sehingga memerlukan karyawan yang kreatif dan inovatif untuk meningkatkan inovasi perusahaan, kualitas pelayanan, tingkat efektivitas, keunggulan kompetitif, dan memastikan bisnis bisa bertahan untuk waktu yang lama. Sehingga kemampuan beradaptasi, kreatifitas, dan inovasi dari karyawan bagi perusahaan sangat diperlukan (Noerchoida et al., 2020).

Hotel tergolong kedalam industri yang padat modal serta padat karya, untuk mengembangkan dan mengelola sebuah hotel diperlukan modal usaha yang besar dan jumlah karyawan yang tidak sedikit. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan merupakan kunci keberhasilan dan keberlangsungan hotel di masa yang akan datang, karena karyawan merupakan faktor penggerak dan mempunyai peranan yang vital bagi hotel. Begitupun kepuasan tamu sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Dewasa ini, perkembangan hotel bisnis semakin pesat, mengingat kebutuhan masyarakat akan hotel yang berada di pusat atau daerah bisnis dan menyediakan fasilitas yang mereka butuhkan semakin tinggi.

Gaya kepemimpinan transformasional mampu mendukung dan mengembangkan sikap dan perilaku karyawan agar sesuai dengan visi dan misi yang ditetapkan oleh perusahaan (Lee dan Chon, 2020). Gaya kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan keterlibatan karyawan di dalam mengatasi

masalah di dalam perusahaan (Puni et.al. 2020). Seorang pimpinan yang memiliki gaya kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan efektivitas dalam perusahaan karena pimpinan dapat mengarahkan karyawan sesuai dengan tujuan perusahaan (Andersen, 2015). Seorang pimpinan yang memiliki gaya kepemimpinan transformasional dapat memberikan perubahan ke arah positif di lingkungan perusahaan (Al-Musadieq et al., 2018). Semakin baik gaya kepemimpinan transformasional terlihat dari keinginan pimpinan untuk menginformasikan apa yang harus dilakukan oleh karyawan sehari-hari berkaitan dengan pekerjaan yang harus dilakukannya (Breevaart et al., 2014). Semakin baik gaya kepemimpinan transformasional harus dapat membuat karyawan bekerja secara proaktif sehingga dapat menciptakan keinginan pimpinan memberikan wewenang kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya (Hetland et al., 2018). Job crafting menunjukkan karyawan tidak hidup dalam kekosongan sosial; orang lain dalam kelompok kerja mungkin pernah melakukannya berdampak pada cara mereka membuat karya (Bakker, Rodriguez-Munoz, dan Vergel, 2016). Pimpinan dapat dibidang orang yang sangat penting di lingkungan sosial karyawan. Jenis kepemimpinan yang berbeda dapat memberi karyawan lebih banyak kebebasan, sumber daya, atau alasan yang sah untuk terlibat dalam pembuatan pekerjaan. Memang telah ditemukan hal itu, pemimpin memainkan peran penting dalam meningkatkan atau menurunkan motivasi karyawan untuk berperilaku secara proaktif (Fuller, Marler, Hester, dan Otondo, 2015; Parker dan Wu, 2014). Job crafting dipandang sebagai perilaku proaktif karyawan dapat meningkatkan kesesuaian orang-lingkungan (Parker, Bindl, dan

Strauss, 2010). Dalam studi ini, kami mengikuti pendekatan model Job Demands-Resources (JD-R) untuk job crafting (Tims dan Bakker, 2010; Tims et al., 2012), karena kami tertarik pada bagaimana perubahan yang didorong oleh karyawan dalam karakteristik pekerjaan berkontribusi pada keterlibatan kerja. Teori JD-R (Bakker dan Demerouti, 2014) mengusulkan bahwa semua karakteristik pekerjaan dapat dikategorikan sebagai permintaan pekerjaan atau sumber daya pekerjaan. Job crafting dalam hal tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan, kami dapat menangkap berbagai macam aspek (karakteristik pekerjaan) bahwa karyawan dapat secara proaktif mengubah pekerjaan mereka. Atas dasar teori JD-, Tims et al.(2012) secara empiris membedakan empat dimensi job crafting, yaitu peningkatan sumber daya struktural, peningkatan sumber daya pekerjaan sosial, peningkatan tantangan tuntutan pekerjaan, dan penurunan tuntutan pekerjaan yang menghambat. Dimensi-dimensi ini mengacu pada aktual perilaku, yaitu apa yang sebenarnya dilakukan orang untuk mengubah atau membentuk pekerjaan mereka. Semakin tingginya kemampuan sumber daya struktural mengacu pada mobilisasi sumber daya pekerjaan secara proaktif seperti peluang untuk pengembangan, otonomi, atau variasi keterampilan, sedangkan peningkatan sumber daya sosial mengacu pada mencari dukungan sosial, pembinaan pengawasan, atau umpan balik kinerja. Semakin baik job crafting dapat menciptakan innovative work behavior untuk meningkatkan dan mengembangkan ide baru (Van Zyl et al., 2019). Semakin baik gaya kepemimpinan transformasional terlihat dari kemampuan pimpinan untuk memotivasi karyawan agar dapat melebihi sesuatu yang diharapkan sehingga dapat meningkatkan kemampuan karyawan

menggunakan ide-ide baru dan berguna (Sharifirad, 2013). Semakin baik gaya kepemimpinan transformasional dapat menciptakan keinginan karyawan untuk saling bertukar pengalaman, keahlian, dan pengetahuan dengan rekan kerja lainnya karena pimpinan dapat merubah sikap dan perilaku karyawan, pimpinan dapat lebih menghargai karyawan (Yin et al., 2020). Semakin baik gaya kepemimpinan transformasional dapat menciptakan keinginan karyawan untuk saling berbagi pengetahuan dengan rekan kerja lainnya (Han et al., 2016). Semakin baik gaya kepemimpinan transformasional mampu membuat karyawan mampu mengembangkan ide-ide baru, teknik, dan teknologi baru di dalam perusahaan (Afar et al., 2019).

Kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang ditemukan memiliki dampak signifikan terhadap perilaku kerja inovatif karyawan di berbagai organisasi. Pemimpin transformasional adalah mereka yang menginspirasi dan memotivasi pengikutnya untuk bekerja menuju tujuan bersama, memberi mereka dukungan, dan mendorong mereka untuk menghadapi tantangan dan mengembangkan keterampilan mereka. Melalui visi, karisma, dan kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara efektif, pemimpin transformasional menciptakan rasa tujuan dan kegembiraan di antara para pengikutnya. Hal ini, pada gilirannya, menumbuhkan budaya inovasi dalam organisasi, di mana karyawan didorong untuk memunculkan ide dan solusi baru untuk masalah. Penelitian telah menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berhubungan positif dengan perilaku kerja yang inovatif. Pemimpin transformasional memberdayakan karyawan mereka untuk menjadi

kreatif dan mengambil risiko, yang pada gilirannya mengarah pada peningkatan kepuasan kerja, tingkat keterlibatan yang lebih tinggi, dan komitmen yang lebih besar terhadap organisasi. Selain itu, pemimpin transformasional memberi karyawan mereka sumber daya yang diperlukan, seperti peluang pelatihan dan pengembangan, untuk membantu mereka mewujudkan ide-ide inovatif mereka. Ini menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi kreativitas dan inovasi, yang pada akhirnya mengarah pada pengembangan produk, layanan, dan proses baru yang dapat membantu organisasi tetap kompetitif di pasar. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kerja inovatif karyawan. Dengan menginspirasi dan memberdayakan pengikutnya, pemimpin transformasional menciptakan budaya inovasi yang memupuk kreativitas, pengambilan risiko, dan pengembangan ide dan solusi baru.

Dengan adanya customer engagement yang baik dari Hotel Kempinski maka akan semakin meningkatkan Innovative work behaviour karena staff hotel jadi mengetahui apa yang diinginkan konsumen sehingga dapat bekerja lebih inovatif.

Dari penjelasan di atas maka dilakukan penelitian dengan judul "**ANALISIS PERAN DARI JOB CRAFTING DAN KNOWLEDGE SHARING DALAM HUBUNGAN ANTARA TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP TERHADAP INNOVATIVE WORK BEHAVIOR PADA HOTEL KEMPINSKI INDONESIA PADA ERA COVID 19.**"

## 1.2. Rumusan Masalah

Pada masa Pandemi Covid-19 Hotel Kempinski mengalami kerugian lebih dari \$5 juta USD, dalam jangka waktu 3 bulan. Berbagai cabang Hotel Kempinski harus menutup beberapa lantai Hotel untuk mengurangi biaya operasional dan melakukan PHK Karyawan. Salah satu Hotel Kempinski bahkan harus melakukan PHK pada 85% karyawan, 340 dari 400 karyawan harus dipulangkan. Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah transformational leadership berpengaruh positif terhadap knowledge sharing?
- 2) Apakah transformational leadership berpengaruh positif terhadap job crafting?
- 3) Apakah transformational leadership berpengaruh positif terhadap innovative work behavior?
- 4) Apakah knowledge sharing berpengaruh positif terhadap innovative work behavior?
- 5) Apakah job crafting berpengaruh positif terhadap innovative work behavior?
- 6) Apakah transformational leadership berpengaruh positif terhadap innovative work behavior yang dimediasi oleh knowledge sharing?
- 7) Apakah transformational leadership berpengaruh positif terhadap innovative work behavior dimediasi oleh job crafting?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan riset yang ditetapkan, peneliti dapat memperoleh tujuan penelitian antara lain:

- 1) Untuk meneliti dan menganalisis transformational leadership berpengaruh positif terhadap knowledge sharing
- 2) Untuk meneliti dan menganalisis transformational leadership berpengaruh positif terhadap job crafting.
- 3) Untuk meneliti dan menganalisis transformational leadership berpengaruh positif terhadap innovative work behavior.
- 4) Untuk meneliti dan menganalisis knowledge sharing berpengaruh positif terhadap innovative work behavior.
- 5) Untuk meneliti dan menganalisis job crafting berpengaruh positif terhadap innovative work behavior.
- 6) Untuk meneliti dan menganalisis transformational leadership berpengaruh positif terhadap innovative work behavior dimediasi oleh knowledge sharing.
- 7) Untuk meneliti dan menganalisis transformational leadership berpengaruh positif terhadap innovative work behavior dimediasi oleh job crafting.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan innovative work behavior untuk meningkatkan keunggulan kompetitif di organisasi.

#### **1.4.2. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis terkait dengan pengaruh transformasional leadership terhadap innovative work behavior yang dimediasi oleh job crafting behavior dengan knowledge sharing behavior sebagai pemoderasi, serta dapat dijadikan bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembahasan masalah yang ditulis peneliti, maka materi dalam penelitian ini dibuat dalam tata urutan menjadi beberapa sub bab sebagai berikut:

##### **Bab I           Pendahuluan**

Dalam bab pendahuluan berisikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis & praktis dan garis besar sistematis penulisan.

##### **Bab II          Tinjauan Pustaka**

Dalam bab Tinjauan Pustaka menjelaskan tentang teori dan penelitian sebelumnya yang lebih rinci, hipotesis dan model penelitian.

##### **Bab III        Metode Penelitian**

Dalam bab Metode Penelitian berupa objek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi & sampel penelitian, Teknik pengumpulan data, dan uji instrument penelitian.

**Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab Hasil dan Pembahasan menjelaskan tentang rangkuman statistic dari pengolahan data yang telah dikumpulkan. Hasil pengolahan data tersebut digunakan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang dimiliki oleh peneliti.

**Bab V Kesimpulan dan Saran**

Bab Kesimpulan dan Saran berisi penutup dari penelitian yang terdiri atas kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diharapkan dapat membantu penelitian selanjutnya.