

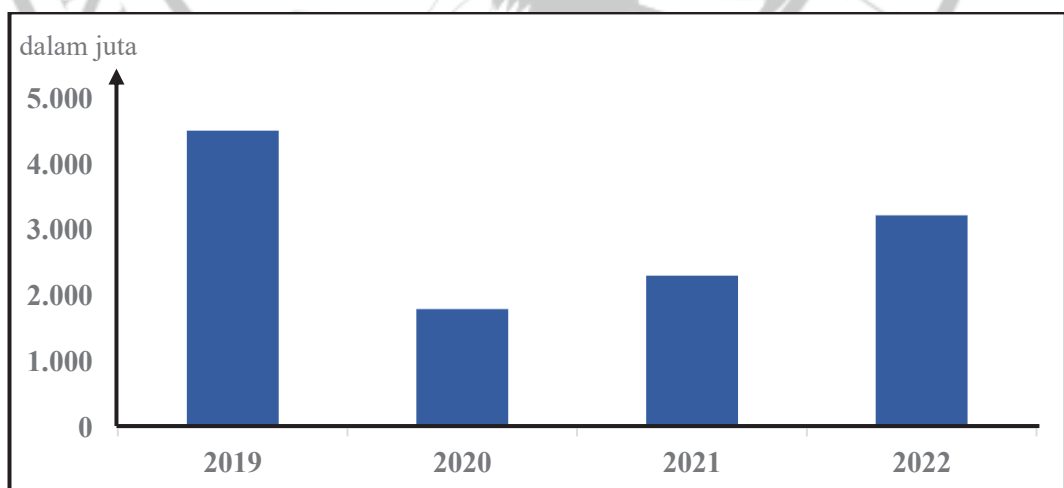
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Pandemi Covid-19 telah memiliki konsekuensi yang besar terhadap industri penerbangan di seluruh dunia. Beberapa sektor dalam industri penerbangan diperkirakan akan mengalami pemulihan pada akhir tahun 2022, namun sebagian lainnya diprediksi masih akan menghadapi tantangan hingga tahun 2024. Perkiraan yang ada menunjukkan bahwa pemulihan bisnis penerbangan di Indonesia akan membutuhkan durasi yang lebih panjang (Citaristi, 2022).

Dalam sejarah penerbangan komersial global, pandemi Covid-19 dianggap sebagai krisis paling serius yang pernah terjadi. Menurut data yang dirilis oleh *International Civil Aviation Organization* (ICAO), pada tahun 2020 terjadi penurunan pasar transportasi udara global sebesar 60 persen dibandingkan dengan tahun 2019.



Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Pesawat Secara Global

Sumber: ICAO (2023)

Dampak krisis pandemi Covid-19 terlihat dari penurunan signifikan jumlah penumpang pesawat selama tahun 2020, hanya sebesar 1,8 miliar penumpang dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yakni 4,5 miliar penumpang pada tahun 2019. Penurunan jumlah penumpang pesawat di seluruh dunia dapat mencerminkan begitu sulitnya maskapai penerbangan untuk memulihkan posisi mereka seperti sebelum terjadinya pandemi.

Upaya global yang gigih untuk pulih dari pandemi mulai menunjukkan hasil dengan munculnya adaptasi masyarakat terhadap protokol kesehatan. Peningkatan kontrol terhadap wabah ini telah memicu kebangkitan kembali kegiatan masyarakat, termasuk pembukaan kembali perbatasan antar negara. Situasi ini juga telah memberikan pengaruh yang menguntungkan terhadap pemulihan bisnis penerbangan secara global. Jumlah penumpang yang menggunakan jasa maskapai penerbangan di seluruh dunia mengalami penurunan sebesar 49 persen pada tahun 2021 jika dibandingkan dengan tahun 2019. Ini menunjukkan adanya peningkatan yang berangsur-angsur dalam jumlah penumpang pesawat, meskipun masih jauh dari kondisi normal sebelum pandemi. Pada tahun 2022, diproyeksikan terjadi penurunan jumlah penumpang pesawat sebesar 29 persen dibandingkan dengan tahun 2019. Apabila tren pemulihan pasar penerbangan sesuai dengan proyeksi, kemungkinan besar bisnis penerbangan global akan mencapai kondisi pra-pandemi pada tahun 2024.

Kebijakan pembatasan yang telah diberlakukan di berbagai negara di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, telah berdampak langsung terhadap kinerja ekonomi, termasuk sektor industri penerbangan nasional. Diperlukan pemimpin

yang handal dan tangguh dalam menghadapi pandemi covid-19. Kepemimpinan yang efektif telah terbukti berkaitan dengan hasil positif seperti peningkatan kinerja perusahaan, partisipasi aktif karyawan, dan kemampuan untuk secara efisien beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis (Church *et al.*, 2021). Contoh perusahaan yang merasakan dampak berat dari pandemi covid-19 adalah PT. XYZ. Dengan adanya penurunan frekuensi penerbangan yang signifikan hampir mencapai 90% dari kondisi sebelum pandemi, berdasarkan hal tersebut, CEO PT XYZ menyampaikan pernyataan bahwa kondisi ini memaksa perusahaan untuk meng-*grounded* atau tidak mengizinkan 70% dari total armada pesawatnya untuk beroperasi.

**Tabel 1.1 Tabel Kinerja Perusahaan**

	2019	2020	2021	2022
Pendapatan usaha (juta rupiah)	4.572.638.083	1.492.331.099	1.336.678.470	2.100.079.558
Jumlah Penumpang (juta)	31,89	10,81	10,96	14,85
Jumlah Kargo (ton)	335.764	235.400	283.636	187.305
SLF (%)	74,28	45,1	43,42	72,94
Frekuensi Penerbangan	233.306	130.362	117.156	105.361
OTP (%)	89,0	91,2	93,8	83,7
Utilisasi Armada (jam)	7:42	4:09	5:01	07:16

Sumber: Laporan Tahunan PT. XYZ

Berdasarkan laporan kinerja perusahaan (Gambar 1.2) pada tahun 2020, perusahaan mengalami penurunan pendapatan sebesar 67,36 persen dibandingkan

dengan tahun 2019. Pada tahun 2021 perusahaan kembali mengalami penurunan pendapatan sebesar 10,42 persen dibandingkan dengan tahun 2021 atau sebesar 70,77 persen dibandingkan tahun 2019. Pada tahun 2022, terjadi peningkatan pendapatan perusahaan sebesar 57,1 persen dibandingkan dengan tahun 2021 atau penurunan pendapatan sebesar 54,07 persen dibandingkan dengan tahun 2019 sebelum pandemi Covid-19 terjadi.

Dampak adanya pembatasan aktivitas masyarakat, menyebabkan jumlah konsumen yang menggunakan transportasi udara mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan dengan periode sebelum pandemi. Pada puncak pandemi, perusahaan mengalami penurunan jumlah penumpang sebesar 66,1 persen dengan tingkat keterisian pesawat (*Seat Load Factor/SLF*) sebesar 45,1 persen pada tahun 2020. Pada tahun 2021, terjadi penurunan jumlah penumpang sebesar 65,63 persen dibandingkan dengan tahun 2019, dengan tingkat keterisian kursi (*Seat Load Factor/SLF*) sebesar 43,42 persen.

Bersamaan dengan menurunnya keterisian kursi pesawat sejak awal pandemi, perusahaan telah mengimplementasikan kebijakan untuk mengurangi frekuensi penerbangan dan mengurangi jumlah armada demi menekan beban operasional seefisien mungkin. Dengan jumlah armada yang terbatas, penggunaan pesawat yang tersedia dapat dimaksimalkan secara optimal. Dalam upaya meningkatkan pendapatan, perusahaan melakukan berbagai strategi seperti optimalisasi angkutan kargo, kerjasama dengan berbagai jenis perusahaan untuk melayani penumpang domestik dan internasional seperti *charter-flight*, *extra-flight* dan *code-share*. Inovasi organisasi yang timbul dari tindakan proaktif seorang CEO

dapat memberikan keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja perusahaan (Kiss *et al.*, 2022).

Pada bisnis penerbangan, keselamatan dan keamanan adalah kunci utama perusahaan dalam menarik konsumen. Hal ini tentunya didukung oleh karyawan yang terampil dan kompeten di bidangnya masing-masing. *Flight-crew* adalah ujung tombak perusahaan dalam menjaga misi penerbangan agar berjalan dengan baik. Semakin sedikit tingkat *accident* dan *incident* sebuah perusahaan penerbangan maka semakin baik tata kelola perusahaan itu dijalankan.

Dalam memastikan keselamatan dan keamanan penerbangan terjaga dengan baik, setiap karyawan diharuskan untuk melaporkan segala hal yang dapat mengancam operasional penerbangan atau yang dikenal dengan *Operational Hazard Report* (OHR). Laporan-laporan yang diterima akan dianalisis oleh tim *Safety-performance* dan akan digunakan untuk mengembangkan kebijakan spesifik guna memastikan kinerja *flight-crew* tetap berjalan secara optimal.

**Tabel 1. 2 Tabel Pencapaian Pelaporan Keselamatan Penerbangan**

2019			2020			2021			2022		
TGT	ACV	%	TGT	ACV	%	TGT	ACV	%	TGT	ACV	%
671	836	125	671	573	85	528	324	46	528	270	38

TGT : *Target*                      ACV : *Achieved* (perolehan)

Sumber: Internal Perusahaan

Berdasarkan pada laporan keselamatan penerbangan yang dikeluarkan oleh direktorat *safety-performance* (Tabel 1.2) diperoleh hasil bahwa terjadi penurunan persentase *operational hazard report* yang laporkan oleh *flight-crew* dimulai dari tahun 2020 sebesar 85 persen dari target yang telah ditentukan sebanyak 671

laporan sedangkan di akhir periode hanya menerima 573 pelaporan. Pada tahun 2021, sebesar 46 persen dari target laporan sebesar 528 diperoleh hanya 324 laporan diakhir periode. Pada tahun 2022, sebesar 38 persen dari target sebesar 528 laporan tetapi pada akhir periode hanya tercapai 270 laporan.

Dimulai tahun 2020, KPI (*Key Performance Indicator*) target maksimal *incident-rate* pada divisi *flight-operation* mengalami kenaikan secara signifikan. Hal ini berdampak pada ancaman serius terhadap keselamatan dan keamanan penerbangan. Semakin tinggi *incident-rate* berarti semakin rendah kinerja *flight-crew* dalam menjalankan tugasnya.

**Tabel 1.3 KPI *Incident-rate Flight Operation***

2019			2020			2021			2022		
MAX	ACV	%	MAX	ACV	%	MAX	ACV	%	MAX	ACV	%
0,124	0,101	82	0,124	0,133	107	0,120	0,172	143	0,120	0,298	248

MAX: *Maximal*

ACV: *Achieved* (perolehan)

Sumber: Internal Perusahaan

Pada tahun 2019, pencapaian *incident-rate* sebesar 0,101 dari target maksimal sebesar 0,124 atau sebesar 82 persen dari target maksimal. Di tahun 2020, pencapaian *incident-rate* sebesar 0,133 dari target maksimal 0,124 atau sebesar 107 persen. Di tahun 2021, pencapaian *incident-rate* sebesar 0,172 dari target maksimal 0,120 atau sebesar 143 persen. Pada tahun 2022, *incident-rate* melonjak menjadi 0,298 dari target maksimal 0,120 atau sebesar 248 persen.

Berdasarkan laporan dari direktorat *flight-safety*, terdapat beberapa peristiwa yang menyebabkan meningkatnya tingkat *incident* di perusahaan. Berikut ada lima *incident* yang paling sering terjadi saat pandemi covid-19.

**Tabel 1.4 Incident Occurrence**

NO	Jenis <i>incident</i>	Keterangan
1	<i>Reversers Abusive Use</i>	Penggunaan <i>thrust-reversers</i> melewati batas minimal kecepatan.
2	<i>Unstabilized Approach</i>	Kondisi yang belum stabil sesaat sebelum pesawat mendarat.
3	<i>Long-touchdown</i>	Terlewatinya zona maksimal pendaratan pesawat saat di <i>runway</i> .
4	EGPWS – <i>Sink Rate</i>	Terlewatinya batas maksimal kecepatan vertikal pesawat sesaat akan mendarat.
5	<i>High tailwind component</i>	Pendaratan dengan kondisi kecepatan angin melebihi 10 knot dari arah belakang.

Sumber: Internal Perusahaan

Berdasarkan data-data diatas, peneliti melakukan survei awal yang dilakukan dengan pertanyaan yang diajukan kepada responden secara tertutup terhadap 17 *flight-crew* Boeing 737-800 NG yang aktif bekerja di PT. XYZ saat pandemi covid-19, diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.5 Survei Awal Karyawan PT.XYZ**

No	Faktor Kinerja <i>Flight-Crew</i>	Jumlah <i>Flight-Crew</i>	Persentase (%)
1	Keluarga	3	17,6
2	Kepemimpinan	4	23,5
3	Kepuasan kerja	2	11,8
4	Lingkungan kerja	2	11,8
5	Motivasi Kerja	3	17,6
6	Regulasi	1	5,9
7	<i>Work-life Balance</i>	2	11,8
<b>Total</b>			100

Sumber: Hasil olah data survei internal (2024)

*Flight-crew* merupakan elemen penting dalam industri penerbangan yang memiliki peran sentral dalam kinerja keselamatan dan keamanan perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas dan terampil merupakan faktor utama dan nilai tambah bagi perusahaan dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada konsumen. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan PT. XYZ perlu memberikan perhatian khusus dalam meningkatkan kinerja *flight-crew* agar aspek keselamatan dan keamanan misi penerbangan selalu terjaga dengan baik.

Pemimpin di industri perlu memiliki kemampuan dalam membangun hubungan yang kuat dengan tim. Pemimpin bukan hanya menjadi otoritas, tetapi juga sekaligus menjadi mentor dan motivator yang memperhatikan perkembangan profesional dan pribadi karyawan. Dengan mempertimbangkan kebutuhan dan aspirasi individu dalam tim, pemimpin ini menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan mendorong anggota tim untuk mencapai potensi terbaik mereka. Pemimpin yang menunjukkan dukungan, empati, dan menghargai karyawan memiliki potensi untuk meningkatkan kinerja tugas karyawan (Choi *et al.*, 2020). Di samping itu, dalam menghadapi tantangan terkait peraturan, persaingan pasar, dan teknologi, pemimpin di industri penerbangan harus mampu beradaptasi dengan cepat dan merancang strategi inovatif, menggunakan data dan analisis untuk membuat keputusan yang relevan dan memastikan bahwa operasi penerbangan berjalan dengan efisiensi dan keselamatan yang optimal. Dengan menggabungkan keterampilan kepemimpinan, kemampuan untuk menginspirasi orang lain, dan kecakapan dalam berinovasi, pemimpin *transformasional* mampu mendatangkan perubahan yang positif dan berkelanjutan dalam industri penerbangan. Hal ini



memastikan perlunya perusahaan penerbangan untuk tetap relevan dan kompetitif dalam menghadapi tantangan pasar global yang terus berubah.

Kepuasan kerja karyawan adalah faktor krusial yang mempengaruhi kinerja dan retensi karyawan di dalam suatu organisasi. Kepuasan ini seringkali berasal dari kombinasi antara penghargaan terhadap pencapaian, kesempatan untuk pertumbuhan dan pengembangan profesional, kualitas kepemimpinan, serta keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi. Organisasi yang berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, adil, dan memenuhi kebutuhan karyawan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan kerja, tetapi juga mendorong kinerja yang lebih baik, memperkuat loyalitas karyawan, dan mengurangi tingkat pergantian karyawan. Karyawan PT. XYZ saat ini didominasi oleh generasi milenial yang memiliki karakteristik yang berbeda dari generasi sebelumnya. Sangatlah penting bagi perusahaan untuk berfokus pada meningkatkan kepuasan kerja melalui pengembangan kompetensi dan penyesuaian tugas yang tepat guna mendorong peningkatan kinerja yang lebih baik di kalangan karyawan milenial (Indrayani *et al.*, 2023). Budaya organisasi dan penerapannya dapat memfasilitasi lingkungan kerja yang lebih harmonis, di mana karyawan merasa dihargai dan didukung. Ini tidak hanya meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi juga berdampak positif terhadap kepuasan kerja (Wijaya *et al.*, 2023).

Keseimbangan kerja dan sosial bagi kru pesawat selama pandemi COVID-19 menjadi tantangan yang sangat besar, mengingat adanya peningkatan dalam tuntutan keamanan dan kesehatan, serta seringnya perubahan tiba-tiba jadwal

penerbangan. Dengan menyesuaikan protokol kesehatan dan keselamatan, kru pesawat harus mampu mengelola waktu kerja yang lebih panjang dan ketidakpastian jadwal, sambil tetap menjaga kesehatan fisik dan mental. Usaha untuk menjaga keseimbangan kerja-hidup mencakup adaptasi terhadap kebijakan baru, komunikasi yang efektif dengan manajemen untuk memastikan keadilan dalam penjadwalan, dan mencari dukungan melalui sumber daya kesehatan mental. Budaya organisasi dan penerapannya dapat memfasilitasi lingkungan kerja yang lebih harmonis, di mana karyawan merasa dihargai dan didukung. Ini tidak hanya meningkatkan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, tetapi juga berdampak positif terhadap kepuasan kerja (Wijaya *et al.*, 2023).

Motivasi adalah faktor internal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan mereka. Ini juga merupakan sarana positif untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Motivasi dapat dianggap sebagai kekuatan pendorong yang mengarahkan perilaku manusia dan memiliki tujuan spesifik. Tujuan motivasi yang baik adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang memuaskan bagi mereka (Diamantidis & Chatzoglou, 2019).

Penelitian Lorena dan Bilawal (2022) memaparkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan yang efektif diperlukan untuk perkembangan organisasi. Penelitian lain oleh (Forster *et al.*, 2023) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal tersebut dikarenakan kepemimpinan transformasional telah terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif

terhadap prestasi kerja karena pemimpin *transformatif* memiliki karakteristik perilaku yang dapat memotivasi karyawan untuk berkinerja lebih baik dengan mengubah semangat kerja, cita-cita, dan nilai-nilai yang sejalan dengan tujuan organisasi (Asefa & Kant, 2023). Namun, hasil penelitian tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian Malik *et al.* (2020) kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja.

Hasil penelitian oleh Susanto dan Zuhdi (2020) menyatakan bahwa terdapat *work-life balance* berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan, tingginya *work-life balance* akan membuat karyawan lebih produktif sehingga karyawan menampilkan kinerja terbaik karyawan, yang dapat menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Penelitian oleh Montero-odasso *et al.* (2022) menyatakan bahwa *work-life balance* mempengaruhi kinerja secara signifikan.

Penelitian Budur dan Demir (2022) menyatakan bahwa motivasi karyawan penting untuk kinerja yang lebih baik. Hal tersebut karena kinerja yang lebih baik dalam situasi kerja apa pun merupakan hasil dari peningkatan motivasi karyawan (Marzouka *et al.*, 2024). Penelitian Alwali dan Alwali (2022) di mana menyatakan bahwa organisasi yang ingin memperkuat hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja harus meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Penelitian lain oleh Alvarez-Suarez *et al.* (2021) di mana kepemimpinan transformasional dan kepuasan kerja penting bagi kinerja dengan memberikan bukti efek langsung dan tidak langsung.

Penelitian Otache dan Inekwe (2022) kepuasan kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja. Hal tersebut karena tingkat kepuasan kerja karyawan

berkorelasi positif dengan tingkat kinerja mereka. Secara substantif, kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya dapat menimbulkan perasaan bahwa pekerjaannya saat ini sangat penting dan berarti. Kepuasan ini dapat berdampak pada integritas karyawan yang ditunjukkan dengan kejujuran mereka dalam mematuhi aturan perusahaan (Hendri, 2019).

Penelitian Zhang *et al.* (2023) menyebutkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara motivasi mandiri karyawan terhadap kepuasan kerja yang sejalan dengan penelitian (Lasiny *et al.*, 2021). Penelitian Shahzad *et al.* (2023) mengungkapkan bahwa motivasi karyawan merupakan prediktor penting bagi kinerja pekerjaan yang produktif dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pekerjaan. Berdasarkan penelitian Lasiny *et al.* (2021) diketahui bahwa motivasi kerja mempengaruhi kinerja karyawan, selain itu motivasi kerja memiliki korelasi positif dengan kepuasan kerja.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah penelitian ini adalah untuk memperbaiki kinerja *flight-crew* PT. XYZ dengan menguji variabel-variabel gaya kepemimpinan transformasional, *work-life balance*, serta motivasi kerja yang dapat berpengaruh pada kinerja *flight-crew* dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh positif pada Kinerja *flight-crew*?

- 2) Apakah *Work-life Balance* mempunyai pengaruh positif pada Kinerja *flight-crew*?
- 3) Apakah Motivasi Kerja mempunyai pengaruh positif pada Kinerja *flight-crew*?
- 4) Apakah Gaya Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh positif pada Kinerja *flight-crew* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja?
- 5) Apakah *Work-life Balance* mempunyai pengaruh positif pada Kinerja *flight-crew* dimediasi oleh Kepuasan Kerja?
- 6) Apakah Motivasi Kerja mempunyai pengaruh positif pada Kinerja *flight-crew* dimediasi oleh Kepuasan Kerja?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif pada Kinerja *flight-crew*.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis *Work-life Balance* berpengaruh positif pada Kinerja *flight-crew*.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis Motivasi Kerja berpengaruh positif pada Kinerja *flight-crew*.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis Gaya Kepemimpinan Transformasional berpengaruh positif pada Kinerja *flight-crew* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja.

- 5) Untuk menguji dan menganalisis *Work-life Balance* berpengaruh positif pada Kinerja *flight-crew* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja.
- 6) Untuk menguji dan menganalisis Motivasi Kerja berpengaruh positif pada Kinerja *flight-crew* yang dimediasi oleh Kepuasan Kerja.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Berikut ini adalah manfaat dari penelitian:

- 1) Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menambah referensi dan pemahaman tentang faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi Kinerja *flight-crew* khususnya dalam konteks industri penerbangan di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan pada penelitian selanjutnya.

- 2) Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan bagi perusahaan yang bergerak dalam industri penerbangan untuk meningkatkan Kinerja *flight-crew* sehingga tujuan perusahaan bisa tercapai dengan baik.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, Dan *Work-life Balance* Terhadap Kinerja *Flight-crew* Saat Pandemi Covid-19 Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi”. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan penerbangan nasional PT. XYZ yang struktur penulisannya terbagi menjadi lima bab, yaitu:

## BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup informasi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur penulisan. Bab ini menguraikan permasalahan tertentu yang menjadi fokus penelitian, sehingga terdapat justifikasi yang mendukung pilihan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini memuat teori yang terkait dengan variabel penelitian, seperti kepemimpinan transformasional, *work-life balance*, motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja *flight-crew* serta kerangka kerja yang mencakup hubungan antar variabel dan hipotesis. Teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan dalam tesis ini berasal dari beragam sumber seperti buku, literatur, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang penjelasan secara umum mengenai obyek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data. Disini akan dibahas langkah-langkah penelitian, alasan dalam memilih narasumber, variabel penelitian, teknik pengukuran data, dan metode analisis data terhadap temuan dalam penelitian.

## BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat tanggapan terhadap pertanyaan dalam perumusan masalah dengan menerapkan metode penelitian yang telah disampaikan di bab 3. Bagian ini menguraikan hasil penelitian dalam bentuk deskripsi data, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merangkum hasil dan memberikan saran serta rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi dalam menyelesaikan masalah yang diteliti, serta sebagai referensi untuk penelitian lanjutan.

