

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang paling penting karena perannya sebagai subjek kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan (Silitonga, 2023). Melalui karyawan, perusahaan dapat mewujudkan segala rencana yang telah disusun sehingga tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dapat tercapai (MH Thamrin et al., 2023). Tujuan utama dari setiap bisnis adalah untuk memberikan layanan dan menghasilkan keuntungan. Tujuan ini tidak dapat berhasil dicapai tanpa kontribusi dan dukungan dari karyawan berbakat yang berkualitas (Noor et al., 2020). Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor vital dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Kosasih et al., 2023). Oleh karena itu, lingkungan kerja harus dapat memberikan rasa nyaman kepada karyawan sehingga dapat memberikan rasa kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya (Diputra & Suwandana, 2022).

Dalam lingkungan kerja, seluruh aspek lingkungan kerja termasuk rekan kerja harus berjalan dengan baik, harmonis, dan selaras sinergi. Hal ini dikarenakan setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja dapat menentukan tinggi rendahnya tingkat kinerja karyawan, hal ini juga berkaitan dengan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan itu sendiri, seperti gaji, kesempatan promosi, atau pendidikan, pengawasan, beban kerja, dan sebagainya (Hadi et al., 2020).

Saat ini, perusahaan dituntut untuk memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan. Hal ini perlu dilakukan agar retensi karyawan meningkat. Jika retensi karyawan suatu perusahaan buruk, maka akan memperburuk keadaan karyawannya yang pada akhirnya dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja karyawan (Hadi et al., 2020). Munculnya sikap ketidakpuasan kerja karyawan dikarenakan tidak terpenuhinya hal-hal yang dapat dirasakan karyawan, sehingga membuat karyawan tidak bertahan di perusahaan (Diputra & Suwandana, 2022). Ketidakpuasan itu seperti gaji yang kurang (Omar et al., 2020), lingkungan kerja yang kurang baik (Bunga Agensi et al., 2021), ataupun sikap dari manajer ke karyawan yang kurang komunikatif (Eisenberger et al., 2002). Apabila program retensi memiliki kualitas yang baik dalam memperhatikan pendekatan yang efektif untuk memotivasi karyawan melalui pendekatan *reward* yang inovatif, maka akan mendorong gairah dan semangat kerja karyawan (Eisenberger et al., 2002), meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan (Frye et al., 2019), meningkatkan produktivitas kerja karyawan (Kosasih et al., 2023), mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan (Othman et al., 2020), meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi dari karyawan (Omar et al., 2020), menciptakan lingkungan kerja (Turangan & Setiawan, 2022) dan hubungan kerja yang baik (Hadi et al., 2020).

Perusahaan juga dituntut untuk memperhatikan segala sesuatu yang berhubungan dengan apa saja yang menjadi hak dari karyawan. Karyawan yang merasa diperhatikan oleh perusahaan, kemungkinan besar keinginan untuk keluar

(*turnover intention*) dari perusahaan akan semakin rendah. Apabila hak dari karyawan tidak dapat direalisasikan oleh perusahaan, karyawan bisa saja melakukan sesuatu yang dapat merugikan perusahaan dan menghambat proses pencapaian tujuan perusahaan. Salah satu tindakan dari karyawan tersebut yang dapat mengakibatkan kerugian adalah perilaku karyawan yang memiliki keinginan untuk berhenti (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan untuk keluar. Beberapa faktor penting dalam mempengaruhi dan meningkatkan niat karyawan untuk bertahan adalah pemberdayaan, lingkungan kerja, hubungan dengan manajer, gaji, kepuasan kerja, dan niat karyawan.

PT. Aerofood Indonesia atau yang dikenal dengan nama Aerofood ACS (Aerowisata Catering Service) di awal tahun berdirinya, tepatnya pada 23 Desember 1974 merupakan perusahaan penyedia makanan dan minuman dalam pesawat (*In-flight Catering*) bertaraf internasional yang telah berkiprah selama 4 dekade. Aerofood ACS merupakan bagian dari *holding company* PT. Aerowisata sebagai anak perusahaan dari *flag carrier* Indonesia yaitu PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk. dan awal bisnisnya menjadi *in-flight catering* bagi penerbangan pesawat Garuda Indonesia. Namun, kini bukan hanya Garuda Indonesia saja yang menggunakan jasa *catering* Aerofood ACS. Beberapa maskapai penerbangan yang menjadi mitra Aerofood ACS seperti Citilink, Malaysia Airlines, Singapore Airlines, Emirate Airlines, dan masih banyak lagi.

Perusahaan besar lainnya yang melayani *in-flight catering* yaitu PT. Purantara Mitra Angkasa Dua dan PT. Parewara Aero Catering. Keduanya adalah perusahaan milik swasta, sedangkan Aerofood ACS adalah perusahaan milik

Garuda yang merupakan perusahaan milik negara. PT. Purantara Mitra Angkasa Dua merupakan perusahaan *in-flight catering* yang melayani beberapa maskapai penerbangan baik *regular flight* maupun *chartered flight*. Sedangkan PT. Parawera Aero Catering saat ini hanya melayani *chartered flight* dengan jumlah penerbangan yang jauh lebih kecil dibanding dengan dua pesaing lainnya. Sehingga *in-flight catering* saat ini didominasi oleh dua perusahaan yaitu Aerofood ACS dan PT. Purantara Mitra Angkasa Dua (www.republika.co.id, diunduh pada tanggal 14 Juli 2024).

Tabel 1.1 Maskapai yang Terdaftar sebagai Client

Aerofood ACS	PT. Purantara Mitra Angkasa Dua	PT. Parawera Aero Catering
<i>Chartered Flight</i>	<i>Chartered Flight</i>	<i>Chartered Flight</i>
Garuda Indonesia	Air Asia	X
Air Asia	All Nipon Airways	X
Citilink	Etihad Airways	X
Singapore Airlines	Qatar Airways	X
Emirates	Travira Air	X
Japan Airlines	Turkish Airlines	X
Saudia	X	X
Maskapai Lainnya	X	X

Sumber : Data Diolah, 2024

Dapat dilihat dari Tabel 1.1, Aerofood ACS menjadi pemimpin dalam bisnis *in-flight catering* saat ini. Hal yang memberatkan PT. Purantara Mitra Angkasa Dua adalah mereka sulit untuk menarik maskapai-maskapai penerbangan milik negara sebagai *client*, seperti Singapore Airlines, Japan Airlines, dan sebagainya karena maskapai milik negara terlebih dahulu masuk ke Indonesia dan diambil alih oleh Aerofood ACS yang merupakan BUMN. Hal ini memungkinkan Aerofood ACS untuk terlebih dahulu melakukan kontak dengan maskapai-maskapai yang dimiliki oleh negara.

Dengan pengalaman lebih dari 40 tahun sebagai penyedia *airline catering* bertaraf internasional, Aerofood ACS sebagai bagian dari maskapai penerbangan Garuda Indonesia telah berhasil dan selalu menjaga reputasi perusahaan untuk menghadirkan layanan kelas premium untuk produk makanan dan minuman terbaik di kelasnya. Nama Aerofood ACS adalah nama *branding* untuk PT. Aerofood Indonesia. Pada awal tahun beroperasinya, PT. Aerofood Indonesia bernama PT. Aero Garuda Dairy Farm yang bekerjasama dengan Dairy Farm, sebuah perusahaan *catering* yang berbasis di Hong Kong.

Lalu pada tahun 1991 berubah nama menjadi PT. Angkasa Citra Sarana Catering Serving, yang beroperasi dengan bendera ACS (Aerowisata *Catering Services*). Di tahun 2010 Aerowisata Group sebagai perusahaan induk ACS meluncurkan logo perusahaan baru. Logo baru dimaksudkan untuk semakin memperkuat *image* perusahaan berikut anak-anak perusahaannya. Di tahun yang sama, ACS juga mengubah namanya menjadi Aerofood ACS.



Gambar 1.1 Logo Aerofood ACS
Sumber : www.aerofoodacs.com, diunduh pada 14 Juli 2024

Logo perusahaan menunjukkan komitmen perusahaan yang lebih kuat dan logo baru ini juga menghembuskan semangat baru ke seluruh sendi perusahaan yang berbasis di Jakarta ini serta semakin membulatkan tekad Aerofood ACS untuk semakin mengembangkan sayapnya. Tidak hanya di Jakarta, unit cabang Aerofood ACS juga terdapat di 8 kota lainnya yaitu di Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Denpasar, Lombok, Balikpapan, Medan, dan Pekanbaru. Saat ini, Aerofood ACS memiliki lebih dari 5.500 staf profesional dan dikenal sebagai pemimpin dalam bisnis ini, dengan produk layanan premium *in-flight logistic* yang disajikan ke 40 perusahaan penerbangan komersil, baik internasional maupun domestik.

PT. Aerofood ACS unit Denpasar telah resmi beroperasi pada 6 Maret 2014 yang berlokasi di Bandara Ngurah Rai, tepatnya di Desa Tuban, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Unit cabang Denpasar ini tak hanya menyediakan layanan *in-flight catering*, namun juga *industrial catering* dan *laundry*. *Industrial catering* akan memberikan layanan *catering* untuk berbagai industri seperti rumah sakit, manufaktur, perkantoran, dan masih banyak lagi (www.aerofoodacs.com, diunduh pada 14 Juli 2024). Beberapa mitra yang bekerja sama dengan PT. Aerofood ACS unit Denpasar yaitu hotel Rama Sanur, hotel Rimba, hotel Pullman, hotel Movenpick, dan hotel The Kuta Beach Hertiage (HRD PT. Aerofood ACS unit Denpasar, 2024). Tercatat hingga akhir tahun 2023, PT. Aerofood ACS memiliki 267 pegawai tetap.

Tabel 1.2 Daftar Karyawan Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Karyawan		Keluar (Resign)	Turnover (%)
	Awal (Jan)	Akhir (Des)		
2021	545	422	66	13,7 %
2022	422	334	26	6,9 %
2023	334	267	12	4,0 %

Sumber : *Human Capital Department* PT. Aerofood ACS unit Denpasar, 2024

Dari data tersebut menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar menurun setiap tahunnya. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk meningkatkan Intention to Remain. Alasan pentingnya meningkatkan Intention to Remain yang dikemukakan oleh Noor et al. (2020) karena perusahaan akan mempertahankan karyawan yang berpotensi agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Hal ini perlu dilakukan agar retensi karyawan meningkat. Jika retensi karyawan suatu perusahaan meningkat maka tingkat *turnover intention* akan semakin rendah, sehingga kepuasan kerja karyawan juga meningkat (Hadi et al., 2020). Menurut Noor et al. (2020) Intention to Remain atau niat untuk bertahan adalah kecenderungan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaannya saat ini. Niat untuk tetap bekerja mencerminkan dedikasi karyawan terhadap pekerjaannya untuk tetap bekerja dalam jangka panjang. Niat dan sikap ini timbul karena individu tersebut merasa puas dengan segala aspek yang terkait dengan pekerjaan. Dari tabel 1.2 menunjukkan bukti bahwa PT. Aerofood ACS unit Denpasar memiliki Intention to Remain.

Selain itu, karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar juga memiliki Commitment Employee yang tinggi. Menurut Agus & Selvaraj (2020) Commitment Employee merupakan keinginan yang dijalankan oleh seseorang dalam mempertahankan statusnya di dalam perusahaan tersebut. Karyawan yang

memiliki komitmen dalam profesinya akan kecil kemungkinannya untuk meninggalkan perusahaan. Adapun bukti bahwa karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar memiliki Commitment Employee yang tinggi berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa tingkat *turnover intention* karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar yang menurun setiap tahunnya. Tingkat *turnover intention* yang rendah menunjukkan komitmen karyawan terhadap perusahaan, hal ini dikarenakan perusahaan dapat memenuhi harapan karyawan terkait dengan pekerjaan.

Selanjutnya, variabel yang mempengaruhi Commitment Employee yaitu Job Satisfaction. Tania et al. (2021) mendefinisikan bahwa yaitu Job Satisfaction atau kepuasan kerja merupakan perasaan yang memberikan energi positif suatu profesi terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari hasil penilaian terhadap pekerjaannya. Faktor ini merupakan faktor yang dapat mempengaruhi Commitment Employee dan Intention to Remain yang terjadi pada seorang karyawan (Frye et al., 2019). PT. Aerofood ACS tentunya berusaha memberikan kepuasan bagi setiap karyawan. Hal tersebut bertujuan agar karyawan memberikan hasil yang terbaik kepada perusahaan dan membuat karyawan tetap bertahan lama.

Adapun variabel yang mempengaruhi Job Satisfaction adalah Empowerment. Tania et al. (2021) mendefinisikan Empowerment atau pemberdayaan sebagai upaya yang bertujuan untuk meningkatkan daya atau tenaga dari suatu individu, dalam hal ini adalah karyawan. Ketika karyawan diberdayakan di pekerjaan, hal itu akan menghasilkan kinerja kerja dan komitmen organisasi yang lebih baik (Lee et al., 2018). Secara periodik, Divisi *Human*

Capital Aerofood ACS memberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas karyawan karena pentingnya peran sumber daya manusia dalam kegiatan perusahaan. Pelatihan dibutuhkan agar seluruh karyawan mampu mengikuti perkembangan yang ada. Pelatihan juga dilakukan untuk meningkatkan produktivitas, etos kerja, sikap, dan keahlian tertentu agar bisa bekerja lebih maksimal untuk melayani kebutuhan seluruh *stakeholder*. Dari gambar 1.2 di bawah ini dapat dilihat pelatihan yang mengusung tema “*Selling is Everybody Business*” dilakukan oleh PT. Aerofood ACS unit Denpasar sebagai bentuk dari rangkaian peningkatan *knowledge* dan kompetensi sumber daya manusia.



Gambar 1.2 Pelatihan untuk Karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar
Sumber : www.aerowisatafood.com, diunduh pada 14 Juli 2024

Selanjutnya, variabel yang mempengaruhi Job Satisfaction adalah Work Environment. Menurut Iqbal Chaudhry et al. (2017) ketika perusahaan memberikan lingkungan kerja yang nyaman pada karyawan, maka karyawan akan memberikan kontribusi yang maksimal kepada perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Bukti bahwa PT. Aerofood ACS unit Denpasar telah memberikan Work Environment yang baik yaitu dengan memberikan keselamatan kerja kepada karyawannya. Seluruh karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar

diwajibkan menggunakan alat pelindung diri ketika memasuki area produksi. Alat pelindung diri yang diwajibkan adalah sarung tangan sekali pakai, masker sekali pakai, *hairnet* (penutup kepala), dan sepatu. Sepatu yang wajib digunakan pada saat memasuki area produksi adalah sepatu beralas karet dan tidak bertali. Seluruh alat pelindung tersebut disediakan oleh PT. Aerofood ACS unit Denpasar. Keselamatan kerja dilakukan sebagai upaya untuk menciptakan suasana kerja yang aman, nyaman, dan tujuan akhirnya adalah mencapai produktivitas setinggi-tingginya.



Gambar 1.3 Alat Pelindung Diri Karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar
Sumber : www.aerofoodacs.com, diunduh pada 14 Juli 2024

Variabel lain yang mempengaruhi Work Environment yaitu Relationship with Managers. Menurut Frye et al. (2019), karyawan mempertimbangkan hubungan dengan manajer menjadi salah satu faktor motivasi penting di tempat kerja yang dikarenakan mereka ingin menerima dukungan untuk pertumbuhan karirnya. Hubungan dengan manajer akan menimbulkan persepsi mengenai sejauh mana nilai dan juga kepedulian manajer terhadap kesejahteraan karyawannya. Adapun bukti bahwa PT. Aerofood ACS unit Denpasar telah memiliki Relationship with Managers yang baik dapat dilihat pada gambar 1.4. Dewan

Komisaris Garuda Indonesia melakukan kunjungan di fasilitas produksi PT. Aerofood ACS unit Denpasar untuk melakukan fungsi pengawasan yang dilaksanakan secara intensif. Seluruh tim PT. Aerofood ACS unit Denpasar mendapatkan apresiasi karena seiring peningkatan industri pariwisata dan penerbangan baik domestik maupun internasional ke Bali terus menunjukkan kinerja serta perbaikan yang positif.



Gambar 1.4 Kunjungan Komisaris di PT. Aerofood ACS unit Denpasar

Sumber : www.aerofoodacs.com, diunduh pada 14 Juli 2024

Selain Relationship with Managers, ada juga faktor Pay. Silitonga (2023) mengungkapkan bahwa pay atau gaji dapat berperan dalam meningkatkan kualitas dan motivasi karyawan untuk bekerja lebih efektif. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan akan meningkat seiring dengan pengaruh aspek faktor pemberian gaji. Untuk variabel Pay, peneliti melakukan *in depth interview* pada 3 orang karyawan. Ketiganya menjawab jika gaji yang didapatkan sangat mempengaruhi kinerja produktivitas mereka di PT. Aerofood ACS unit Denpasar. Gaji yang sesuai dapat membuat mereka merasa lebih dihargai. Oleh karena itu, faktor gaji yang sesuai dengan beban kerja yang dilakukan dapat mempengaruhi seseorang untuk bertahan lebih lama di satu perusahaan.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi Intention to Remain pada karyawan. Sehingga penelitian ini berjudul **“Pengaruh Empowerment, Work Environment, Relationship with Managers, Pay, Job Satisfaction, dan Employee Commitment terhadap Intention to Remain pada Karyawan PT. Aerofood ACS di Denpasar”**.

1.2 Batasan Masalah

Ketika melakukan penelitian, batasan masalah merupakan salah satu hal yang penting. Dengan memiliki batasan masalah yang jelas membuat bahan diskusi tidak terlalu luas dan dapat terarah sesuai dengan penelitian yang ingin dilakukan.

Batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini meliputi pembahasan mengenai Empowerment, Work Environment, Relationship with Managers, Pay, Job Satisfaction, dan Employee Commitment terhadap Intention to Remain pada karyawan PT. Aerofood ACS di Denpasar.
2. Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari hasil penyebaran kuesioner melalui SDM perusahaan.
3. Adapun karakteristik responden yang telah ditetapkan adalah karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar baik pria maupun wanita yang berumur 21 – 58 tahun dengan minimal waktu kerja selama 1 tahun.

1.3 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui hal apa saja yang menjadi pengaruh karyawan untuk bisa bertahan lama di dalam sebuah perusahaan. Pada penelitian ini, hal yang mempengaruhi Job Satisfaction adalah Employee Empowerment, Work Environment, Relationship with Managers dan Pay. Hal yang mempengaruhi Employee Commitment adalah Job Satisfaction dan hal yang mempengaruhi Employee Intention to Remain adalah Employee Commitment.

Sehingga rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Empowerment memiliki pengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar?
2. Apakah Work Environment memiliki pengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction pada PT. Aerofood ACS unit Denpasar?
3. Apakah Relationship with Managers memiliki pengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar?
4. Apakah Pay memiliki pengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar?
5. Apakah Job Satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap Employee Commitment pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar?
6. Apakah Employee Commitment memiliki pengaruh signifikan terhadap Intention to Remain pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh karyawan untuk bisa bertahan lama di dalam sebuah perusahaan, khususnya pada karyawan PT. Aerofood ACS di Denpasar. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan Empowerment terhadap Job Satisfaction pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar.
2. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan Work Environment terhadap Job Satisfaction pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar.
3. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan Relationship With Managers terhadap Job Satisfaction pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar.
4. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan Pay terhadap Job Satisfaction pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar.
5. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan Job Satisfaction terhadap Employee Commitment pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar.
6. Mengetahui dan menganalisa pengaruh signifikan Employee Commitment terhadap Intention to Remain pada karyawan PT. Aerofood ACS unit Denpasar.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini bisa dikelompokkan menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menjadi dukungan teori – teori yang telah ada dan membuktikan adanya hubungan antara Empowerment, Work Environment, Relationship with Managers, Pay, Job Satisfaction, dan Employee Commitment terhadap Intention to Remain.
- b. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan terkait faktor yang berpengaruh dalam keinginan bertahan lebih lama di perusahaan khususnya di industri *food service*. Hal ini meliputi faktor Empowerment, Work Environment, Relationship with Managers, Pay, Job Satisfaction, dan Employee Commitment.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini memiliki tujuan agar masyarakat menyadari seberapa pentingnya *Human Resource* dalam menjalankan suatu usaha.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk menjadi bahan evaluasi perusahaan pada *Intention To Remain* karyawan di Perusahaan PT. Aerofood ACS terutama pada unit Denpasar.
- c. Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan saran untuk perusahaan lain yang ada di Indonesia dalam meningkatkan kualitas *Human Resource*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disajikan dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini mencakup latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bagian ini melibatkan penyajian landasan teoritis, studi-studi terdahulu, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini meliputi informasi mengenai jenis penelitian yang dilakukan, populasi dan sampel yang terlibat, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas mengenai hasil dari pembahasan yang telah dilakukan dan hasil dari perhitungan *running data* yang kuesionernya telah peneliti sebarakan sesuai dengan *screening responden* yang dibutuhkan.

BAB V : KONKLUSI, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bagian ini membahas kesimpulan yang telah peneliti dapatkan dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan. Serta mencantumkan tujuan dan juga saran dari penelitian yang telah dilakukan.