

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Keberhasilan perusahaan terkait erat dengan penerapan manajemen yang tepat. Manajemen, menurut Hasibuan (2020) adalah alat untuk mencapai tujuan. Penerapan manajemen yang efektif berperan penting dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara optimal, sekaligus memberikan manfaat bagi karyawan serta masyarakat. Penerapan manajemen yang memperhatikan aspek efektivitas dan efisiensi komponen manajemen memungkinkan tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Dengan demikian, untuk memastikan seluruh unsur manajemen dapat berfungsi secara maksimal, pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi kebutuhan penting, karena tenaga kerja berperan utama dalam mengatur dan memanfaatkan sumber daya lainnya untuk meraih tujuan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu yang berfokus pada pengelolaan keterkaitan serta peran personel secara efektif dan efisien agar harapan perusahaan, karyawan, dan masyarakat dapat tercapai. Fungsinya mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian (Hasibuan, 2017). Melalui pengaturan dan pengembangan tenaga kerja yang tepat, manajemen sumber daya manusia

yang menjadi dasar penting untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai kesediaan seseorang maupun suatu kelompok untuk menyelesaikan tugas dan perbaikan sesuai dengan tanggung jawabnya demi mencapai hasil yang telah ditetapkan (Mustakim, 2023). Agar kinerja karyawan dapat mencapai hasil yang maksimal, perusahaan harus memperhatikan aspek-aspek penting seperti motivasi, kedisiplinan, serta tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh setiap individu.

Setiap individu memiliki faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi aktivitas sehari-hari, salah satu adalah karena motivasi. Menurut pendapat Octaviani (2023) Motivasi merupakan penggerak dorongan yang memicu seseorang untuk melaksanakan tugas atau aktivitas tertentu sehingga mereka dapat meningkatkan pencapaian kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Dalam organisasi atau tempat kerja, disiplin kerja adalah gagasan yang mewajibkan karyawan untuk bertindak secara teratur. Dorongan yang dimiliki karyawan dalam menjalankan seluruh kegiatan kerja dengan berpedoman pada aturan yang berlaku disebut disiplin (Semarang, 2024). Kedisiplinan tercermin dari komitmen dan rasa tanggungjawab seseorang dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya.

Sejalan dengan Motivasi dan Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja juga berkontribusi dalam membentuk kinerja karyawan secara keseluruhan. Menurut Octaviani (2023) kepuasan kerja merupakan tolak ukur dari proses

menciptakan lingkungan manusia yang berkelanjutan di dalam suatu organisasi, yang mencerminkan kondisi emosional karyawan terkait dengan persepsi mereka terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan tingkat kenyamanan dan kesenangan kerja, dimana perasaan tersebut memiliki perbedaan penting dengan unsur sikap pegawai lainnya dan menjadi bagian integral dari kepuasan hidup secara keseluruhan.

Berbagai penelitian pernah meneliti hubungan antara kinerja karyawan, motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja, tetapi hasilnya masih berbeda-beda dan belum konsisten. Seperti hasil penelitian Yolanda (2023) mengungkapkan bahwa Motivasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Tanjung & Agus (2023) menunjukkan bahwa Motivasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Hidayat et al (2021) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Sedangkan menurut Muna et al (2022) menghasilkan temuan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Disisi lain, hasil penelitian oleh Nastiti (2022) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian Yuliana et al (2023) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Observasi awal yang dilakukan penulis pada PT Tiki Ekakurir Jalur Nugraha (JNE) Cabang Utama Bandung dengan melakukan wawancara pada salah satu karyawan melalui mengajukan beberapa pertanyaan, dan dibawah

ini beberapa jawaban konkrit dari narasumber terkait penelitian, sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Bagaimana profil singkat pada PT JNE Cabang Utama Bandung	PT JNE Cabang Utama Bandung adalah salah satu perusahaan dalam negeri yang fokus pada layanan pengiriman dan distribusi. Unit ini berperan sebagai pusat sentral untuk mengirim dan menerima barang di area Bandung dan sekitarnya. Kantor operasional utamanya terletak di Jalan Soekarno-Hatta Nomor 452 Bandung, yang berfungsi sebagai titik koordinasi semua operasi JNE di wilayah tersebut. Dalam upaya mempercepat dan menyederhanakan proses penyaluran barang, JNE Bandung memisahkan gudang utamanya ke dalam dua bagian fungsional. Yang pertama adalah gudang <i>inbound</i> atau untuk barang yang masuk, yang berada di Jalan Soekarno-Hatta No. 829, tepat di samping Pasar Gedebage. Gudang ini khusus digunakan untuk menerima paket dari berbagai daerah di Indonesia, disini barang-barang tersebut dikumpulkan, diurutkan, dan selanjutnya didistribusikan ke tujuan di Bandung dan sekitarnya. Bagian gudang lainnya adalah <i>outbound</i> untuk kiriman yang keluar, terdapat di lokasi kantor pusat, yakni jalan Soekarno-Hatta No. 452. Gudang ini dikumpulkan dan dipersiapkan, barang-barang itu lalu dikirim ke berbagai kota lain di seluruh Indonesia.
2.	Bagaimana mengukur kinerja atau tolok ukur kinerja karyawan yang digunakan?	Di PT JNE Cabang Utama Bandung, pengukuran kinerja karyawan dengan ditentukannya angka target KPI (<i>Key Perfomance Indicator</i>) sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dihitung berdasarkan jumlah karyawan yang mengerjakan total kiriman yang masuk.

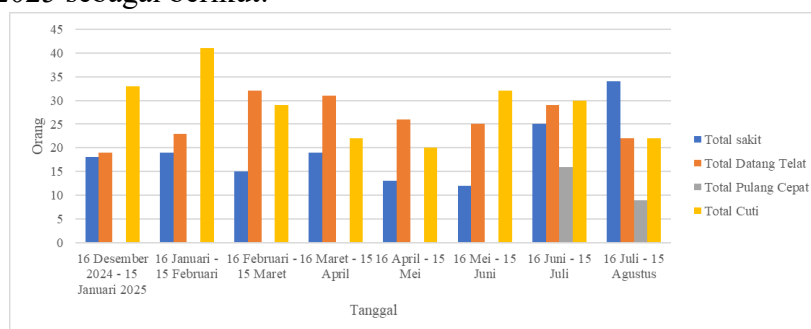
No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
3.	Bagaimana terkait motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja yang diterapkan di PT JNE Cabang Utama Bandung?	Terkait motivasi, diberikannya penghargaan, pelatihan atau training sesuai dengan unit yang ditempati karyawan dan jenjang karir. Sedangkan terkait disiplin kerja, dikarenakan JNE bergerak pada bidang ekspedisi yang mengutamakan ketepatan waktu pengiriman sampai kepada pihak <i>customer</i> maka diharuskannya percepatan kiriman yang dikerjakan oleh karyawan yang tentu sesuai dengan SOP yang berlaku. Untuk meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan menyediakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman juga diberlakukannya <i>briefing</i> mingguan antara <i>leader</i> dan staff untuk memberikan info <i>update</i> terkait proses kerja agar memudahkan <i>internal team</i> .

Sumber : Data wawancara pada tanggal 4 November 2025

Hasil wawancara memberikan gambaran awal mengenai situasi dan kondisi tentang PT JNE Cabang Utama Bandung adalah salah satu perusahaan swasta nasional yang fokus pada layanan pengiriman dan distribusi. Cabang ini menjadi pusat utama proses pengiriman dan penerimaan barang untuk wilayah Bandung dan sekitarnya, dengan kantor operasional berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No.452 Bandung. Untuk mempercepat dan mempermudah alus distribusi, JNE Bandung membagi gudangnya menjadi dua fungsi. Gudang *inbound* yang berada di Jalan Soekarno-Hatta No. 829, dekat Pasar Gedebage, digunakan untuk menerima , mengumpulkan, dan menyortir barang dari berbagai daerah sebelum dikirim ke wilayah Bandung. Sementara, bagian lainnya adalah gudang *outbound* yang berlokasi di kantor pusat Jalan Soekarno-Hatta No. 452 digunakan untuk mengumpulkan dan menyimpan barang yang akan di kirim ke berbagai kota di Indonesia.

Hasil observasi awal pada PT JNE Cabang Utama Bandung, peneliti mengidentifikasi beberapa kasus yang berkaitan dengan aspek Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja. Yaitu diantaranya terdapat beberapa karyawan masih menunjukkan permasalahan dalam aspek kedisiplinan, yang tercermin dari kecenderungan untuk datang terlambat serta tingginya frekuensi pengambilan cuti. Kondisi ini semakin terlihat jelas ketika perusahaan menghadapi periode lonjakan jumlah paket selama musim promosi *e-commerce*. Peningkatan volume pekerjaan yang signifikan pada masa tersebut menuntut karyawan untuk bekerja dengan intensitas yang lebih tinggi dan ritme operasional yang lebih cepat. Tekanan kerja yang meningkat, ditambah dengan kondisi kehadiran yang belum optimal, menimbulkan ketidakseimbangan beban kerja dan kapasitas individu. Situasi ini pada akhirnya berkontribusi terhadap menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan, karena mereka merasa terbebani oleh tuntutan operasional yang semakin berat.

Adapun data absensi dari tanggal 16 desember 2024 sampai 15 agustus 2025 sebagai berikut:



Gambar 1. 1
Data Absensi Karyawan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Data absen karyawan PT JNE Cabang Utama Bandung dari Desember 2024 hingga Agustus 2025 menunjukkan adanya fluktuasi pada jumlah karyawan sakit, terlambat, pulang cepat, dan mengambil cuti. Jumlah karyawan yang sakit dan terlambat cenderung naik turun setiap periode, dengan puncak sakit mencapai 34 orang dan keterlambatan hingga 32 orang pada bulan tertentu. Fenomena ini dapat mencerminkan kondisi motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja yang belum stabil, dimana ketidakhadiran dan keterlambatan menjadi indikasi menurunnya komitmen. Selain itu, meningkatnya kasus pulang cepat dan variasi cuti menunjukkan kebutuhan istirahat atau perubahan kondisi psikologis karyawan.

Fluktuasi data tersebut mengindikasikan motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja sangat memengaruhi kehadiran dan kinerja karyawan PT JNE cabang Utama Bandung. Tingginya angka ketidakhadiran, keterlambatan maupun pulang cepat dapat menandakan perlunya penguatan faktor internal dan perbaikan kebijakan perusahaan. Peningkatan ketiga variabel ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Berikut data pencapaian kinerja pada tahun 2023 sampai 2025 dalam menilai tingkat keberhasilan operasional sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Target Pencapaian Kinerja Karyawan

TAHUN	BULAN	TOTAL KIRIMAN	RATA - RATA / HARI	RATA - RATA PENCAPAIAN / USER	PERSENTASE PENCAPAIAN
2023	Januari	2.129.318	85.173	560	60%
2023	Februari	1.806.563	72.263	441	26%
2023	Maret	2.243.348	89.734	516	47%
2023	April	2.256.864	90.275	550	57%
2023	Mei	2.042.924	81.717	489	40%
2023	Juni	2.135.287	85.411	585	67%
2023	Juli	2.260.819	90.433	583	67%
2023	Agustus	2.360.074	94.403	576	64%
2023	September	2.172.646	86.906	554	58%
2023	Oktober	1.740.288	69.612	548	57%
2023	November	1.455.931	58.374	404	16%
2023	Desember	1.438.922	57.757	382	9%
2024	Januari	1.375.586	55.023	369	3%
2024	Februari	1.254.838	50.194	328	-6%
2024	Maret	1.620.109	64.804	518	48%
2024	April	1.384.757	55.390	404	16%
2024	Mei	1.401.444	58.570	415	19%
2024	Juni	1.410.094	56.418	374	7%
2024	Juli	1.609.596	64.384	424	21%
2024	Agustus	1.555.467	65.446	451	29%
2024	September	1.599.317	53.275	353	18%
2024	Oktober	1.627.317	65.093	440	26%
2024	November	1.596.358	47.854	315	-10%
2024	Desember	1.605.114	64.205	414	18%
2025	Januari	1.496.025	59.841	389	11%
2025	Februari	1.406.245	56.250	365	4%
2025	Maret	1.828.810	73.152	475	36%
2025	April	1.339.950	53.598	346	-1%
2025	Mei	1.518.489	60.740	443	27%
2025	Juni	1.476.459	59.058	431	23%
2025	Juli	1.628.019	65.121	410	17%
2025	Agustus	1.320.416	52.817	328	-6%

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Secara keseluruhan, data pencapaian target pencapaian menunjukkan adanya fluktuasi kinerja karyawan pada PT JNE Cabang Utama Bandung dari tahun 2023 hingga 2025, yang tercermin melalui perubahan total kiriman, rata-

rata kiriman per hari, rata-rata pencapaian per user, serta persentase pencapaian target setiap bulan. Variasi kinerja ini mengindikasikan bahwa efektivitas dan produktivitas karyawan masih belum stabil, di mana pada beberapa periode terjadi peningkatan pencapaian target, sementara pada periode lainnya terlihat penurunan bahkan hingga angka negatif. Namun demikian, data tersebut digunakan dalam penelitian ini sebagai gambaran fenomena awal untuk mengidentifikasi adanya permasalahan kinerja secara umum. Pengukuran kinerja karyawan secara komprehensif selanjutnya dilakukan melalui indikator kinerja karyawan. Kondisi ini membuktikan kinerja karyawan dipengaruhi oleh aspek internal, sehingga penting untuk menelaah besarnya motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja berkontribusi terhadap perubahan tingkat kinerja tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi dasar penting dalam mengkaji pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT JNE Cabang Utama Bandung. Perusahaan ini dipilih sebagai objek penelitian karena belum pernah ada penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel tersebut bersamaan ditempat ini, sehingga memberikan perspektif baru dengan meneliti fenomena yang terjadi di perusahaan dalam faktor-faktor yang memengaruhi kinerja. Dengan demikian, penelitian ditujukan untuk menyajikan pengetahuan yang lebih komprehensif mengenai berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT JNE Cabang Utama Bandung.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting dilakukan karena data operasional PT JNE cabang Utama Bandung menunjukkan adanya peningkatan kasus keterlambatan hadir, pulang cepat, serta ketidakhadiran karyawan pada periode-periode tertentu, terutama ketika volume paket meningkat secara drastis. Situasi ini mengindikasikan adanya potensi penurunan motivasi, rendahnya kepatuhan terhadap disiplin kerja, dan ketidakstabilan kepuasan kerja yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap kelancaran proses sortir, pengiriman, dan pelayanan terhadap pelanggan. Maka dari itu, penelitian ini diperlukan untuk mengidentifikasi akar permasalahan kinerja secara lebih terukur, sekaligus menyediakan dasar yang kuat bagi manajemen dalam merancang strategi peningkatan motivasi, penegakan disiplin yang efektif, serta perbaikan sistem kepuasan kerja yang sesuai dengan karakteristik operasional.

Melalui data dan fenomena di PT JNE Cabang Utama Bandung, penulis tertarik untuk meneliti pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung”**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kompleksitas alur operasional, termasuk pemisahan fungsi gudang serta tingginya volume kiriman, berpotensi menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan tugas karyawan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi aspek kinerja, motivasi, kedisiplinan dan kepuasan kerja apabila tidak dikelola secara efektif.
2. Beberapa karyawan masih belum disiplin dalam menjalankan tugas pada jam kerja yang ditentukan, terbukti dari adanya keterlambatan dan ketidakhadiran setiap bulan. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh faktor motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja yang belum optimal.
3. Kinerja karyawan pada PT JNE Cabang Utama Bandung masih menunjukkan ketidakstabilan dalam efektivitasnya, yang terlihat dari naik turunnya pencapaian target pengiriman selama periode 2023 hingga 2025.
4. Diperlukan penelitian lebih lanjut guna memahami kondisi perusahaan terkait motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja karyawan.

C. Batasan masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, penelitian ini difokuskan pada tiga variabel bebas yaitu motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja, serta satu variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada karyawan PT JNE Cabang Utama Bandung, sehingga hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mewakili seluruh cabang JNE yang ada di Indonesia.

D. Rumusan masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Motivasi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung?
2. Apakah Disiplin Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung?
3. Apakah Kepuasan Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung?
4. Apakah Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung?

E. Tujuan penelitian

Mengacu pada hasil rumusan masalah, adapun tujuan penelitian untuk dituju oleh peneliti ialah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji apakah Motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung.
2. Untuk menganalisis dan menguji apakah Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung.

3. Untuk menganalisis dan menguji apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung.
4. Untuk menganalisis dan menguji apakah Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Bandung.

F. Manfaat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud menyajikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Akademis

- a. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi dan sumber pemahaman akademik dalam penguatan ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama berkenaan dengan hubungan antara motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat mengembangkan literatur akademik serta menjadi dasar bagi penelitian berikutnya yang ingin mengkaji berbagai aspek yang menentukan kinerja karyawan di berbagai jenis organisasi.
- b. Memberikan kontribusi akademik melalui pengembangan pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Temuan yang dihasilkan dapat dijadikan bahan kajian tambahan, literatur pendukung, maupun referensi bagi penelitian lanjutan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2) Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengimplementasikan teori dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, terkhusus pada bidang manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini juga mendapatkan pengalaman nyata dalam mengamati kesesuaian antara teori dengan praktik yang diimplementasikan di lingkungan kerja pada PT JNE Cabang Utama Bandung.
- b. Bagi pihak perusahaan, diharapkan penelitian memberikan manfaat sebagai sumber informasi yang dapat digunakan dalam penelitian lanjutan maupun evaluasi internal. Temuan penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi acuan dalam menetapkan strategi manajemen yang efektif guna meningkatkan kinerja serta mempertahankan stabilitas bisnis perusahaan.

G. Jadwal penelitian

Berikut ini adalah jadwal penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dapat disajikan dari tabel dibawah ini:

Tabel 1. 3
Jadwal Penelitian

Tahap Penelitian	Waktu Penelitian						
	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei
Pengajuan Judul							
Pembuatan Proposal Penelitian							
Bimbingan Proposal Penelitian							
Seminar Proposal Penelitian							
Revisi Proposal							
Pengumpulan dan Pengolahan Data							
Bimbingan Skripsi							
Penulisan Naskah Skripsi							
Sidang Skripsi							

Sumber: Data diolah Peneliti 2025

H. Sistematis Penulisan

Bagian awal berisi tentang halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan bebas plagiarisme, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak. Bab ini terdiri dari lima bab, yaitu:

Pertama, Bab I Pendahuluan. Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan yang endasari pelaksanaan penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, hingga sistematika penulisan. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai fokus dan tujuan yang ingin dicapai.

Kedua, Bab II Tinjauan Pustaka. Bab ini berisi pembahasan teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu motivasi, disiplin kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Selain itu, disajikan juga hasil penelitian terdahulu dan kerangka berpikir yang digunakan sebagai landasan dalam perumusan hipotesis penelitian.

Ketiga, Bab II Metodologi Penelitian. Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, seperti jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan wilayah penelitian, subjek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Keempat, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini memberikan deskripsi umum wilayah penelitian, analisis deskriptif statistik, pengujian dan hasil analisis serta pembahasa. Bab ini berisi hasil pengolahan data dari kuesioner serta penjelasan mengenai metode dan uji statistik yang diterapkan dalam penelitian.

Kelima, Bab V Penutup. Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian sekaligus memberikan saran kepada pihak-pihak relevan berdasarkan temuan yang ada. Selain itu, bab ini juga memuat pembahasan mengenai keterbatasan penelitian yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutannya dalam mengembangkan penelitian sejenis.