

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen merupakan serangkaian langkah yang meliputi perencanaan, pengaturan, pengarahan, dan pengawasan terhadap semua sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Menurut pandangan (Fayol, 1916) ada lima fungsi dasar dalam manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pemberian instruksi, koordinasi, dan kontrol. Kerangka ini berperan penting dalam memaksimalkan penggunaan sumber daya manusia (SDM) agar mampu bekerja secara produktif. Pelaksanaan fungsi tersebut menjamin bahwa SDM sebagai aset strategis dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan di lingkungan kerja.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Edison et al., 2022). Dalam hal lembaga pemerintah, misalnya, efektivitas pegawai negeri sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara menegaskan bahwa ASN dituntut untuk memiliki integritas dan profesionalitas dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan demikian, kondisi ideal yang diharapkan adalah pegawai yang kompeten, profesional, dan mampu menghasilkan kinerja yang optimal dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi serta pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil yang mengatur bahwa kinerja PNS perlu dikelola dan dinilai secara terencana serta berkelanjutan. Maka dari itu, kinerja pegawai menjadi bagian penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi dan pelaksanaan pelayanan publik yang optimal. Sejalan dengan (Afandi, 2018) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Khususnya di lembaga-lembaga sektor publik, kinerja pegawai tidak hanya tercermin dari pencapaian sasaran internal, tetapi juga sangat terkait erat dengan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk memiliki aparatur yang mampu bekerja secara profesional, bertanggung jawab, serta memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat yang merupakan perangkat daerah untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pendapatan daerah, termasuk pengelolaan pendapatan dan pelayanan yang berkaitan dengan masyarakat. Peran tersebut menjadikan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat salah satu perangkat daerah yang penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di Provinsi Jawa Barat.

Peran Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat tersebut memiliki arti penting karena pendapatan daerah menjadi salah satu unsur yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2025, salah satu sasaran strategis BAPENDA adalah meningkatnya pendapatan daerah. Namun, indikator laju pertumbuhan pendapatan daerah pada tahun 2025 hanya mencapai 92,42 persen dari target sebesar 4,75 persen dan terealisasi sebesar 4,39 persen, sehingga menandakan bahwa laju pertumbuhan pendapatan daerah di Jawa Barat mengalami perlambatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pendapatan daerah masih menghadapi tantangan, sehingga kinerja organisasi dan pegawai dalam melaksanakan tugasnya menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat didukung oleh sumber daya manusia yang berperan dalam pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi dan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan data pada laman resmi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa

Barat periode Mei 2025, jumlah pegawai tercatat sebanyak 576 orang, dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Keragaman tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia perlu disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan dan perkembangan tugas organisasi.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi kerja. Kompetensi kerja merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif sesuai dengan standar organisasi (Edison et al., 2017). Kompetensi tidak hanya mencakup kemampuan teknis (hard skills), tetapi juga meliputi kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta nilai-nilai profesional yang mendukung pencapaian tujuan organisasi. Kebutuhan pengembangan kompetensi juga menjadi bagian dari pengelolaan sumber daya manusia di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Selain itu, Indeks Profesionalitas ASN BAPENDA pada tahun 2025 mencapai 95,58 poin. Selain itu, perkembangan teknologi pelayanan publik juga menuntut pegawai Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat untuk mampu beradaptasi dengan sistem kerja yang semakin digital. Salah satunya melalui layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan menggunakan chatbot WhatsApp yang diterapkan sejak 1 Mei 2026. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perubahan sistem pelayanan memerlukan kemampuan pegawai untuk menyesuaikan diri dengan teknologi dan prosedur kerja yang berkembang. Data tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi dan profesionalitas pegawai menjadi bagian yang diperhatikan dalam mendukung pelaksanaan tugas organisasi.

Namun demikian, kompetensi yang dimiliki pegawai tidak akan memberikan hasil yang optimal apabila tidak diimbangi dengan disiplin kerja yang baik. Menurut (Hasibuan, 2014), disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk menaati seluruh peraturan organisasi serta norma yang berlaku. Disiplin kerja yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas secara tepat waktu, bertanggung jawab, serta mematuhi prosedur kerja yang telah ditetapkan. Pentingnya disiplin ASN

tercermin dalam arahan Badan Pendapatan Daerah pada Januari 2025 yang menegaskan bahwa disiplin merupakan bagian penting dari kesanggupan ASN dalam menaati kewajiban dan menghindari larangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, dalam pelaksanaan tugas organisasi, ASN juga dituntut untuk bekerja secara maksimal dan disiplin dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerja pegawai BAPENDA Provinsi Jawa Barat.

Selain kompetensi dan disiplin kerja, lingkungan kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik maupun nonfisik yang dapat memengaruhi kenyamanan, motivasi, serta semangat kerja pegawai. Lingkungan kerja yang baik, aman, dan kondusif akan mendukung pegawai dalam melaksanakan tugas secara optimal (Afandi, 2018). Interaksi kerja yang harmonis, komunikasi yang efektif, serta dukungan fasilitas kerja yang memadai juga menjadi unsur penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Berdasarkan LKIP Tahun 2024, pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat tercatat mencapai 100%. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat juga melakukan penyediaan dan pemeliharaan berbagai sarana kerja, termasuk gedung, peralatan, dan mesin. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dari sisi fasilitas fisik, organisasi telah berupaya menyediakan dukungan bagi pelaksanaan pekerjaan pegawai. Namun demikian, masih terdapat beberapa unit pelayanan yang menghadapi keterbatasan jumlah pegawai, khususnya pada unit yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan wawancara awal pada bagian Sekretariat, diperoleh informasi bahwa peningkatan kemampuan pegawai menjadi kebutuhan yang terus berkembang karena pegawai dituntut untuk mengikuti perubahan regulasi dan perkembangan sistem pelayanan berbasis teknologi. Kedisiplinan menjadi aspek yang perlu terus diperhatikan, terutama berkaitan dengan kehadiran dan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas. Sementara itu, dari aspek

lingkungan kerja, meskipun fasilitas kerja pada dasarnya telah mendukung pelaksanaan pekerjaan, masih terdapat beberapa unit pelayanan yang menghadapi keterbatasan jumlah pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan adanya aspek-aspek pengelolaan sumber daya manusia yang perlu diperhatikan agar pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara optimal.

Selain itu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin cepat, transparan, dan responsif juga menjadi tantangan tersendiri bagi instansi pemerintah. Perkembangan teknologi informasi dan perubahan kebutuhan masyarakat menuntut pegawai untuk terus meningkatkan kompetensi, menjaga kedisiplinan, serta mampu beradaptasi dengan sistem kerja yang semakin modern.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menegaskan adanya hubungan antara kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja dengan kinerja pegawai. (Taringan et al., 2025) menunjukkan dalam penelitian mereka bahwa ketiga faktor ini secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Demikian pula, (Sunarto et al., 2020) mengamati dalam penelitian mereka bahwa peningkatan baik dalam keterampilan maupun etos kerja mengarah pada tingkat produktivitas dan Kinerja Pegawai yang lebih tinggi dalam konteks organisasi.

Meskipun demikian, ketidaksesuaian juga ditemukan dalam temuan beberapa penelitian sebelumnya. Misalnya, (Cahyo & Jum'ati, 2024) menemukan bahwa meskipun faktor lingkungan kerja tidak secara signifikan memengaruhi Kinerja Pegawai, kompetensi dan disiplin kerja justru memengaruhi. Adanya kesenjangan penelitian ini menunjukkan bahwa masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami sepenuhnya bagaimana kompetensi, disiplin kerja, dan tempat kerja memengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait unsur-unsur yang memengaruhi kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi

kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja. Diharapkan penelitian ini akan menunjukkan sejauh mana ketiga faktor tersebut mendukung pencapaian tujuan organisasi sekaligus meningkatkan kinerja pegawai.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Kompetensi Kerja, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat)”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, terutama terkait dampak kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Selain itu, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai masukan dalam upaya meningkatkan standar manajemen sumber daya manusia sekaligus meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang pengelolaan pendapatan daerah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kompetensi pegawai perlu terus ditingkatkan agar mampu mengikuti perkembangan regulasi, sistem kerja, serta tuntutan pelayanan publik yang semakin dinamis.
2. Disiplin kerja pegawai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal kehadiran, ketepatan waktu, dan pelaksanaan tugas.
3. Lingkungan kerja yang mendukung, baik dari segi fasilitas kerja maupun sistem kerja berbasis teknologi, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.
4. Adanya keterkaitan antara kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan kondisi lingkungan kerja dalam mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa fokus penelitian tetap terarah serta tidak meluas pada aspek-aspek di luar ruang lingkup yang telah ditetapkan. Penelitian ini mengkaji pengaruh kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Dengan adanya pembatasan ini, proses analisis dapat dilakukan secara lebih sistematis sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Pembatasan tersebut juga bertujuan agar hasil penelitian yang diperoleh mampu menggambarkan secara objektif kondisi internal organisasi yang menjadi objek penelitian.

Cakupan penelitian ini secara khusus terbatas pada pegawai yang bekerja di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Pembatasan ini dilakukan karena setiap instansi pemerintahan memiliki karakteristik organisasi, struktur birokrasi, serta kondisi lingkungan kerja yang berbeda-beda. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi seluruh instansi pemerintah daerah secara umum, melainkan hanya berfokus pada kondisi yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai objek penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas, yaitu kompetensi kerja (X_1), disiplin kerja (X_2), dan lingkungan kerja (X_3), serta satu variabel terikat yaitu kinerja pegawai (Y). Kompetensi kerja dalam penelitian ini dibatasi pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang meliputi aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional yang mendukung pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh instansi.

Penelitian ini juga memfokuskan pada disiplin kerja yang berkaitan dengan perilaku pegawai dalam mematuhi peraturan organisasi, ketepatan waktu dalam kehadiran dan penyelesaian pekerjaan, serta kepatuhan terhadap prosedur kerja yang berlaku di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Sementara itu, lingkungan kerja dalam penelitian ini dipahami sebagai kondisi fisik maupun nonfisik yang memengaruhi kenyamanan dan kelancaran

pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja tersebut mencakup fasilitas kerja, suasana kerja, serta hubungan sosial antarpegawai yang dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas kerja.

Penetapan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan melibatkan pegawai yang bekerja di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai subjek penelitian. Pengambilan responden bertujuan untuk memperoleh data yang menggambarkan persepsi pegawai mengenai kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja yang mereka alami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Dengan melibatkan pegawai sebagai responden penelitian, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai kondisi kerja serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi.

Metodologi penelitian ini bersifat kuantitatif, dan alat utama untuk mengumpulkan data dari para responden adalah kuesioner. Hubungan dan pengaruh faktor-faktor kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai kemudian ditentukan melalui analisis statistik terhadap data yang terkumpul. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran empiris mengenai variabel-variabel yang memengaruhi kinerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat melalui temuan-temuan analisis tersebut.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu sehingga hasil penelitian yang diperoleh merepresentasikan kondisi yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini memiliki keterbatasan waktu (temporal) yang memungkinkan terjadinya perubahan apabila di masa mendatang terdapat perubahan dalam kebijakan organisasi, sistem kerja, ataupun kondisi lingkungan kerja di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat?
4. Apakah kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kompetensi terhadap Kinerja Pegawai.
2. Menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap Kinerja Pegawai.
3. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap Kinerja Pegawai.
4. Mengetahui pengaruh ketiga variabel tersebut secara simultan terhadap Kinerja Pegawai.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat, baik secara teoritis maupun praktis, mengenai dampak kompetensi, disiplin, dan lingkungan kerja terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan perspektif teoritis, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan literasi di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks organisasi sektor publik. Di sisi lain, dari perspektif praktis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi akademisi, praktisi, dan lembaga-lembaga lain yang terlibat dalam penerapan kebijakan manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif guna meningkatkan produktivitas karyawan dan memberikan bantuan kepada masyarakat.

1. Manfaat Teoretis

- a. Memberikan temuan empiris mengenai bagaimana kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja memengaruhi kinerja pegawai di organisasi sektor publik, sehingga memperkaya literatur manajemen sumber daya manusia sektor publik.
- b. Menjadi referensi dan landasan teoritis bagi pengembangan model konseptual yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, termasuk untuk penelitian lintas konteks organisasi selanjutnya.
- c. Berkontribusi pada kajian teoritis mengenai sinergi ketiga faktor tersebut dalam meningkatkan kinerja pegawai serta mendukung terciptanya birokrasi yang profesional dan berorientasi masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran kondisi kompetensi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja pegawai di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, sekaligus mengidentifikasi faktor internal yang memengaruhi kinerja pegawai.
- b. Menjadi bahan evaluasi manajemen dalam menilai efektivitas pengelolaan SDM serta dasar pengambilan keputusan berbasis data untuk peningkatan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan.
- c. Menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan pengelolaan SDM yang lebih efektif, khususnya melalui pelatihan kompetensi, penguatan disiplin kerja, dan penciptaan lingkungan kerja yang kondusif secara berkelanjutan.

G. Jadwal Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan secara berkelanjutan selama tiga bulan, dimulai pada bulan Januari dan berakhir pada bulan Maret tahun 2026.

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

Tahapan Penelitian	2025		2026						
	Novem ber	Desembe r	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pengajuan Judul									
Pembuatan Proposal									
Bimbingan Proposal									
Ujian Proposal									
Revisi Proposal									
SK Pembimbing									
Pengumpulan & Pengolahan data									
Bimbingan Skripsi									
Sidang Skripsi									

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026).

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun secara sistematis dan terstruktur guna menyajikan analisis yang mengintegrasikan landasan teoretis, metodologi, dan tujuan penelitian. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, identifikasi dan keterbatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, jadwal pelaksanaan, serta struktur penulisan skripsi.

2. BAB II TINJAUAN LITERATUR

Bab ini membahas landasan teori yang relevan, meliputi manajemen, sumber daya manusia, kompetensi, disiplin kerja, lingkungan kerja, serta

Kinerja Pegawai. Selain itu, disajikan pula penelitian terdahulu, kerangka berpikir yang menjelaskan keterkaitan antarvariabel, dan perumusan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi penelitian, yang mencakup pemeriksaan pendekatan yang digunakan, lokasi dan durasi penelitian, identifikasi populasi dan metode sampling, jenis dan sumber data, alat pengumpulan data, serta operationalisasi variabel. Pembahasan berfokus pada teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis secara empiris dan ilmiah serta menangani masalah.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tujuan umum dari penelitian dan menyajikan hasil analisis data. Selanjutnya, hasil penelitian dibandingkan dengan landasan teori dan penelitian terdahulu untuk memberikan interpretasi terhadap temuan penelitian. Bab ini berfokus pada pengujian hipotesis secara statistik untuk menilai signifikansi hubungan antarvariabel, dilanjutkan dengan pembahasan mendalam yang mengaitkan temuan penelitian dengan landasan teoretis serta membandingkannya dengan hasil penelitian terdahulu.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang disusun secara sistematis berdasarkan hasil analisis data untuk menjawab permasalahan penelitian, disertai rekomendasi strategis bagi manajemen institusi dalam meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu, disajikan pula saran bagi peneliti selanjutnya sebagai arah pengembangan penelitian yang lebih komprehensif.

Bagian akhir penelitian dilengkapi dengan daftar pustaka sebagai kumpulan semua literatur, serta lampiran pendukung yang mencakup instrumen kuesioner, tabulasi data, dan hasil autentik dari validitas, reliabilitas, dan analisis statistik..