

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu komponen strategis yang menentukan efektivitas sebuah organisasi, khususnya pada sektor pelayanan publik yang berorientasi langsung terhadap kepentingan masyarakat. Dessler (2020) menegaskan bahwa pegawai yang memiliki kompetensi profesional, loyalitas kuat, serta dedikasi tinggi tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga menjadi pilar utama yang memastikan keberlangsungan dan peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah institusi tidak semata-mata ditentukan oleh ketersediaan sarana atau kebijakan manajerial, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya. Dengan kata lain, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi, menjaga stabilitas operasional, serta menciptakan inovasi pelayanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan publik. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang tepat, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karier, menjadi aspek krusial untuk menjamin keberlanjutan serta efektivitas organisasi dalam jangka panjang.

Dalam ranah pelayanan kesehatan, mutu layanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan infrastruktur maupun kecanggihan sistem pendukung, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas kinerja pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan (Nelson & Apriyana, 2024). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memegang peranan strategis dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif. Posisi Puskesmas sebagai ujung tombak sistem kesehatan nasional menjadikannya garda terdepan dalam upaya mewujudkan masyarakat yang sehat dan produktif. Penelitian Presilawati et al. (2022) menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang baik meliputi

perencanaan, pengembangan kompetensi, serta evaluasi kinerja berkontribusi secara langsung terhadap keberhasilan pencapaian tujuan pelayanan kesehatan yang optimal di tingkat dasar. Oleh sebab itu, Puskesmas dituntut tidak hanya menghadirkan layanan yang berkualitas dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dilakukan secara efektif, efisien, dan profesional. Pengelolaan yang tepat akan menghasilkan tenaga kesehatan yang mampu bekerja secara responsif, beretika, dan berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga meningkatkan kepercayaan publik sekaligus memperkuat fondasi sistem kesehatan nasional secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, pengelolaan sumber daya manusia di PUSKESMAS seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan. Permasalahan seperti rendahnya motivasi kerja pegawai, kurangnya kesempatan untuk pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, serta sistem evaluasi kinerja yang belum optimal menjadi isu yang umum ditemukan. Kondisi-kondisi ini berpotensi besar untuk menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Dengan demikian, analisis mendalam mengenai strategi manajemen sumber daya manusia yang tepat menjadi krusial untuk mengembangkan kinerja pelayanan kesehatan yang berkelanjutan dan bermutu di lingkungan PUSKESMAS.

Secara lebih terperinci, Puskesmas Ulunoyo yang terletak di Kabupaten Nias Selatan memiliki peran fundamental sebagai penyedia layanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah tersebut. Sebagai institusi kesehatan tingkat pertama, Puskesmas ini diharapkan mampu menjamin akses pelayanan yang merata, terjangkau, dan berkualitas. Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir, Puskesmas Ulunoyo menghadapi tantangan serius terutama terkait dengan retensi tenaga kerja. Berdasarkan catatan kepegawaian, terlihat adanya tren peningkatan jumlah pegawai yang memilih untuk mengundurkan diri sepanjang periode 2021 hingga 2023. Dari total 50 pegawai yang terdiri atas 5 Aparatur Sipil Negara (ASN), 3 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), serta 36 pegawai sukarela, tercatat adanya peningkatan angka pengunduran diri dari 4 orang pada tahun 2021 menjadi 6 orang pada tahun 2023-2025. Fenomena ini menunjukkan adanya persoalan yang cukup kompleks,

mengingat mayoritas tenaga kerja di Puskesmas Ulunoyo berasal dari pegawai sukarela yang relatif memiliki tingkat stabilitas kerja lebih rendah dibandingkan ASN maupun PPPK. Tingginya angka pengunduran diri tersebut berpotensi menghambat kontinuitas pelayanan, mengurangi efektivitas operasional, serta menurunkan kualitas layanan kesehatan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, fenomena retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo memerlukan perhatian serius, baik dari aspek manajemen sumber daya manusia maupun dari kebijakan kesehatan daerah, agar keberlanjutan pelayanan publik di sektor kesehatan tetap terjamin.

Tabel 1.1

Data Pegawai Puskesmas Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan

Tahun	ASN	PPPK	Pegawai Sukarela	Jumlah Pegawai	Jumlah Pengunduran Diri	Total jumlah pegawai
2021	5	3	36	50	1	49
2022	5	3	36	49	2	47
2023 -2025	5	3	36	47	3	44

Sumber: Olahan peneliti (2025)

Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan internal di dalam organisasi yang perlu diteliti lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab utama dari rendahnya Retensi Pegawai di Puskesmas Ulunoyo. Pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor ini akan menjadi landasan penting dalam merumuskan strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif untuk meningkatkan retensi pegawai dan pada akhirnya, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berkelanjutan di Puskesmas Ulunoyo.

Berdasarkan hasil pra observasi yang di lakukan oleh peneliti, peneti mengumpulkan data secara langsung melalui wawancara informal dan pencatatan administrative terkait pegawai. adapun data yang didapat oleh peneliti terkait alasan pegawai Puskesmas mengundurkan diri sebagian berikut:

Tabel 1.2**Data Pegawai Resign Puskesmas Ulunoyo Kab. Nias Selatan**

No	Nama	Tahun keluar	Alasan
1	Redikson Ndruru	2021	Mengundurkan diri karena dinyatakan lulus seleksi PPPK dan mendapat penempatan baru yang mendukung pengembangan kepemimpinan pelayanan.
2	Fanolonama Buulolo	2022	Pindah domisili mengikuti keluarga, sambil mencari lingkungan kerja baru yang mendukung kolaborasi tim yang lebih luas.
3	Romantis Ndruru	2022	Melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi untuk memperkuat kapasitas dalam bidang pelayanan kesehatan.
4	Sadarudi Halawa	2023	Mengakhiri masa kerja untuk fokus pada pemulihan kesehatan pribadi dengan tetap menjaga hubungan baik dengan rekan sejawat.
5	Wardus Ndruru	2023	Beralih fokus pada pengembangan usaha mandiri di bidang kesehatan sebagai bentuk kontribusi lain kepada masyarakat.
6	Rimanto	2025	Mengundurkan diri demi membantu usaha keluarga, sembari tetap aktif mengikuti pelatihan pelayanan dan kepemimpinan secara mandiri.

Sumber: Olahan peneliti (2025)

Tingkat pengunduran diri yang tinggi dalam kurun waktu tiga tahun terakhir telah berdampak pada berbagai aspek operasional Puskesmas. Di antaranya adalah peningkatan beban kerja bagi pegawai yang tersisa, yang mengakibatkan menurunnya efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, ketidakstabilan jumlah pegawai berpotensi menurunkan semangat kerja dan moral tim, yang pada gilirannya mempengaruhi hubungan antara pegawai serta kualitas layanan yang diterima oleh pasien. Ketidakstabilan tenaga kerja ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap institusi kesehatan tersebut (Lutfiyah, 2024).

Fenomena retensi pegawai menjadi fokus krusial dalam dinamika organisasi modern, terutama dalam konteks pelayanan publik seperti Puskesmas Ulunoyo. Data kepegawaian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam jumlah pegawai yang mengundurkan diri dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, yaitu dari 2021 hingga 2023. Kondisi ini mengindikasikan adanya permasalahan internal yang perlu diinvestigasi secara mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor determinan yang memengaruhi keputusan pegawai untuk bertahan atau meninggalkan organisasi. Retensi pegawai yang rendah dapat menimbulkan konsekuensi negatif terhadap efisiensi operasional, kualitas pelayanan, moral tim, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi (Self et al., 2022).

Masalah retensi pegawai sangat penting dalam organisasi sekarang, utamanya di tempat pelayanan masyarakat di Puskesmas Ulunoyo. Berdasarkan data yang telah di dapatkan, ada peningkatan jumlah pegawai yang mengundurkan diri dalam tiga tahun terakhir ini. Ini menunjukkan ada masalah di dalam organisasi yang harus diteliti lebih dalam, sehingga peneliti ingin mencari faktor yang menyebabkan pekerjaan menjadi terbelenggu, pelayanan menjadi kurang optimal, dan semangat antara rekan tim mengalami penurunan, sehingga telah mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat.

Service leadership atau kepemimpinan pelayanan diyakini memiliki peran krusial dalam mempengaruhi retensi pegawai (Widjaja, 2024). Gaya kepemimpinan ini menekankan pada pelayanan kepada bawahan, menciptakan lingkungan kerja yang suportif, serta memberdayakan pegawai untuk mencapai potensi terbaik mereka. Pemimpin yang menerapkan *service leadership* cenderung lebih memperhatikan kebutuhan emosional dan profesional pegawai, memberikan dukungan, serta membimbing mereka. Dengan demikian, penerapan *service leadership* diharapkan dapat meningkatkan keterikatan pegawai terhadap organisasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada penurunan tingkat pengunduran diri (Halizah et al., 2023).

Berdasarkan pengunduran diri yang terjadi di puskesmas, akan terbentuk Keputusan pegawai untuk bertahan atau meninggalkan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dua faktor yang sangat penting dalam konteks ini adalah gaya kepemimpinan dalam organisasi dan tingkat dukungan sosial

antar rekan kerja. Salah satu pendekatan yang relevan dalam mempertahankan pegawai adalah *service leadership* atau kepemimpinan pelayanan. Menurut (Gera et al., 2024), kepemimpinan pelayanan mengutamakan pelayanan kepada bawahan, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, dan memberdayakan karyawan untuk mencapai potensi terbaik mereka. Konsep ini menekankan pada pemberian perhatian dan pengembangan bagi bawahannya, dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan produktif.

Dalam konteks pengelolaan Puskesmas, penerapan gaya kepemimpinan berbasis pelayanan (*servant leadership*) dipandang sebagai salah satu strategi penting dalam memperkuat keterikatan pegawai terhadap organisasi. Seorang pemimpin yang mengadopsi gaya kepemimpinan pelayanan tidak hanya berperan sebagai pengarah kebijakan, tetapi juga bertindak sebagai pembimbing yang senantiasa mendengarkan, memahami, serta merespons kebutuhan emosional maupun profesional para bawahannya (Suhardono, 2024). Karakteristik ini menjadikan pemimpin mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif, partisipatif, dan penuh empati, sehingga pegawai merasa dihargai serta memiliki ikatan emosional yang lebih kuat dengan institusi. Dalam konteks retensi pegawai, kepemimpinan pelayanan diyakini dapat memberikan dampak positif melalui peningkatan motivasi kerja, loyalitas, serta komitmen terhadap tugas dan organisasi. Dengan demikian, model kepemimpinan ini tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengelolaan sumber daya manusia, tetapi juga sebagai solusi strategis dalam menekan tingkat pengunduran diri pegawai di Puskesmas. Pada akhirnya, keberhasilan penerapan gaya kepemimpinan pelayanan akan berkontribusi langsung terhadap stabilitas tenaga kerja, keberlanjutan layanan kesehatan, serta peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Selain kepemimpinan, salah satu faktor penting yang turut memengaruhi tingkat retensi pegawai adalah dukungan antar rekan kerja atau *coworker support*. Dukungan sosial di lingkungan kerja terbukti memiliki peran signifikan dalam memperkuat rasa memiliki pegawai terhadap organisasi, meningkatkan motivasi intrinsik, serta mengurangi tingkat stres yang timbul akibat tekanan pekerjaan sehari-hari (Harras, 2024). Bentuk dukungan ini dapat berupa dukungan emosional, seperti empati dan perhatian; dukungan informasional, seperti

pemberian saran dan berbagi pengetahuan; maupun dukungan praktis berupa bantuan langsung dalam menyelesaikan tugas. Ketiga bentuk dukungan tersebut secara bersama-sama berkontribusi dalam menciptakan suasana kerja yang sehat, harmonis, dan kolaboratif. Temuan penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa tingginya intensitas dukungan sosial di tempat kerja memiliki korelasi positif dengan peningkatan kepuasan kerja, loyalitas, serta kecenderungan pegawai untuk bertahan lebih lama dalam organisasi (Tangkeallo, 2023). Dalam konteks Puskesmas, *coworker support* menjadi aspek krusial mengingat sebagian besar pekerjaan dilakukan secara tim lintas profesi, sehingga kualitas hubungan antarpegawai akan sangat menentukan efektivitas pelayanan dan kesinambungan operasional. Oleh karena itu, membangun budaya kerja yang berbasis pada solidaritas, kolaborasi, dan saling mendukung menjadi strategi penting dalam upaya meningkatkan retensi pegawai.

Retensi pegawai dalam sektor pelayanan publik, termasuk pada Puskesmas, merupakan salah satu isu strategis yang perlu mendapat perhatian khusus dalam pengelolaan sumber daya manusia. Menurut Arifin et al. (2024), retensi pegawai mencakup serangkaian kebijakan dan program yang dirancang untuk menjaga keberlangsungan tenaga kerja berkualitas, antara lain melalui pengembangan karier yang berkelanjutan, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, serta penerapan sistem penghargaan yang adil dan proporsional. Upaya-upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan komitmen pegawai terhadap organisasi. Sebaliknya, kegagalan dalam mempertahankan pegawai berimplikasi serius, karena tidak hanya menimbulkan meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan pegawai baru, tetapi juga dapat mengganggu kesinambungan operasional serta menurunkan mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Ramadhani et al., 2023). Dalam konteks Puskesmas, rendahnya retensi pegawai akan berdampak langsung pada menurunnya ketersediaan tenaga medis dan non-medis yang kompeten, sehingga berpotensi melemahkan efektivitas pelayanan kesehatan dasar. Oleh karena itu, strategi retensi yang tepat tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga harus terintegrasi dengan visi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Penelitian ini memiliki perbedaan signifikan dengan penelitian terdahulu dalam konteksnya. Sementara studi-studi sebelumnya telah banyak membahas tentang pentingnya manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam organisasi, penelitian ini secara spesifik memfokuskan pada pengaruh *service leadership* (kepemimpinan pelayanan) dan *coworker support* (dukungan antar rekan kerja) terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo. Pendekatan ini memberikan kontribusi yang lebih mendalam pada pemahaman dinamika retensi pegawai dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat, yang memiliki karakteristik unik dibandingkan sektor lain.

Penelitian ini secara khusus menekankan pentingnya *service leadership* dan *coworker support* sebagai dua faktor kunci dalam upaya meningkatkan retensi pegawai. *Service leadership* dipahami sebagai gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan kepada bawahan, di mana pemimpin berperan aktif dalam memberikan dukungan, membimbing, serta memberdayakan karyawan agar mampu mengoptimalkan potensi mereka. Sementara itu, *coworker support* berperan dalam membangun iklim kerja yang kolaboratif melalui dukungan emosional, informasi, maupun bantuan praktis antar rekan kerja, sehingga mampu memperkuat rasa memiliki, meningkatkan motivasi, serta menekan tingkat stres di lingkungan kerja. Dengan mengkaji kedua variabel ini secara bersamaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih komprehensif, khususnya di sektor pelayanan publik. Fokus penelitian pada Puskesmas Ulunoyo dipandang relevan mengingat lembaga ini menghadapi tantangan nyata dalam mempertahankan tenaga kerja. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran empiris mengenai kondisi retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo, tetapi juga menawarkan wawasan baru yang dapat diaplikasikan pada institusi kesehatan sejenis di berbagai daerah.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa retensi pegawai dipengaruhi oleh beragam faktor internal organisasi, di antaranya dukungan organisasi, keterlibatan kerja, dan gaya kepemimpinan. Mumu et al. (2025) dalam penelitiannya mengidentifikasi bahwa *work-life balance*, keterlibatan kerja, dan persepsi terhadap dukungan organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap

retensi karyawan. Secara khusus, dukungan organisasi dan keterlibatan kerja terbukti memberikan dampak positif yang kuat terhadap keputusan karyawan untuk tetap bertahan dalam perusahaan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Budiyantri et al. (2025) yang menemukan bahwa lingkungan kerja non-fisik serta dukungan organisasi secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pegawai, sehingga menekankan pentingnya menciptakan iklim kerja yang sehat dan perhatian organisasi terhadap kesejahteraan pegawai. Sementara itu, Rachman et al. (2024) menyoroti pengaruh gaya kepemimpinan berbasis pelayanan (*service leadership*) terhadap retensi pegawai di Puskesmas, dan menemukan bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pegawai, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap retensi. Ketiga penelitian tersebut secara kolektif menegaskan bahwa baik faktor kepemimpinan maupun dukungan organisasi merupakan elemen krusial dalam mempertahankan tenaga kerja, terutama di sektor pelayanan publik yang sangat bergantung pada keberlanjutan kinerja pegawai. Dengan demikian, temuan-temuan ini menjadi dasar konseptual penting bagi penelitian ini dalam menelaah lebih lanjut bagaimana *service leadership* dan *coworker support* dapat berkontribusi secara signifikan terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo maupun institusi sejenis.

Dalam konteks pelayanan kesehatan masyarakat, retensi pegawai yang baik sangat penting untuk menjaga kontinuitas layanan, meningkatkan efisiensi, dan memperkuat hubungan jangka panjang antara tenaga kesehatan dengan masyarakat (Tahir et al., 2023). Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul penelitian ‘***PENGARUH SERVICE LEADERSHIP DAN COWORKER SUPPORT TERHADAP RETENSI PEGAWAI PUSKESMAS ULUNOYO KABUPATEN NIAS SELATAN***’ penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *service leadership* dan *coworker support* terhadap keputusan pegawai untuk bertahan di Puskesmas Ulunoyo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam merumuskan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif, baik untuk Puskesmas Ulunoyo maupun untuk institusi pelayanan kesehatan lainnya.

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah rendahnya retensi pegawai, yang ditandai dengan tingginya angka perpindahan atau pengunduran diri pegawai dalam beberapa waktu terakhir. Kondisi ini dapat mengganggu kontinuitas pelayanan kesehatan dan menurunkan efektifitas kerja tim.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis dalam penelitian ini, maka ditetapkan beberapa batasan masalah adalah Penelitian ini berfokus pada pengaruh *service leadership* dan *coworker support* terhadap retensi pegawai. Penelitian dilakukan di pada 44 pegawai Puskesmas Ulunoyo, Kabupaten Nias Selatan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah *service leadership* berpengaruh secara signifikan terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan?
2. Apakah *coworker support* berpengaruh secara signifikan terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan?
3. Apakah *Service Leadership* dan *Coworker Support* secara Signifikan berpengaruh terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *service leadership* terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *coworker support* terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.
3. Untuk mengetahui pengaruh simultan *service leadership* dan *coworker support* terhadap retensi pegawai di Puskesmas Ulunoyo Kabupaten Nias Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun rincian manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan hubungan antar rekan kerja terhadap retensi pegawai

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen Puskesmas Ulunoyo dan lembaga sejenis dalam merancang strategi manajemen SDM yang efektif untuk meningkatkan loyalitas dan kinerja pegawai.

3. Bagi Fakultas Ekonomi

Penelitian ini dapat memperkaya referensi akademik di perpustakaan dan menjadi studi kasus dalam mata kuliah Manajemen SDM.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi retensi pegawai atau mengembangkan intervensi untuk meningkatkan retensi.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan diuraikan tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, diuraikan tentang teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir dan Hipotesis.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memberikan penjelasan tentang Jenis Penelitian, Variabel Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Jadwal Penelitian.