

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum, kinerja pegawai (*job performance*) didefinisikan sebagai nilai dari seperangkat perilaku pegawai yang memberikan kontribusi baik secara positif maupun negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Colquitt, LePine, & Wesson, 2015, hal. 32-33). Kinerja pegawai merefleksikan baik tidaknya para pegawai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini berhubungan dengan kualitas, kuantitas, dan kreativitas para pegawai serta kerjasama diantara sesama rekan kerja dalam pelaksanaan tugas. Tingginya tingkat kinerja pegawai maka akan semakin tinggi kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Terkait organisasi sektor publik, pelayanan publik memotivasi pegawai untuk berkinerja lebih baik karena mereka berkomitmen tinggi terhadap pekerjaannya dan tujuan organisasi, sehingga akan mengambil langkah lebih serta mengupayakan diri untuk mencapai misi publik dari organisasi (Brewer, 2008 dalam van Loon, 2016, hal. 5-6). Menurut Rainey (1982 dalam Zhu & Wu, 2016, hal. 3-4), pegawai publik menempatkan nilai membantu orang lain pada tingkat lebih tinggi dan bekerja yang bermanfaat bagi masyarakat.

Beberapa penelitian empiris telah menemukan bukti bahwa pegawai dengan motivasi pelayanan publik yang tinggi memiliki nilai kinerja pegawai yang tinggi (Andersen et al., 2014; Belle, 2013; Brewer & Selden, 2000; Bright, 2007; Kim, 2005; Leisink & Steijn, 2009; Naff & Crum, 1999; Vandenabeele, 2009 dalam

van Loon, 2016, hal. 2). Pegawai dengan tingkat motivasi pelayanan publik yang tinggi lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik karena meyakini bahwa pekerjaannya memiliki makna yang berarti. Sehingga para pegawai akan bekerja lebih keras, menghasilkan kinerja yang baik dibidangnya, serta mendapatkan kesempatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dianggap penting dan berarti (Wise & Perry, 1990; Wright & Pandey, 2008 dalam Mostafa & Leon-Cazares, 2016, hal. 41).

Secara umum, motivasi pelayanan publik diartikan sebagai beberapa motif yang menggerakkan seseorang untuk berperilaku yang bermanfaat untuk masyarakat. Motif-motif tersebut antara lain motif rasional, motif berbasis norma, dan motif afektif. Motif rasional diartikan sebagai perilaku yang berdasarkan manfaat maksimal seseorang, motif berbasis norma diartikan sebagai perilaku yang ditimbulkan dari upaya-upaya untuk mengikuti norma-norma, dan motif afektif diartikan sebagai perilaku yang didasarkan pada emosi seseorang dalam menghadapi berbagai situasi sosial (Perry & Wise, 1990 dalam Mostafa & Leon-Cazares, 2016, hal. 41).

Berdasarkan motif-motif ini, tercipta skala pengukuran motivasi pelayanan publik yang terdiri atas 4 (empat) dimensi, antara lain ketertarikan pada pembuatan kebijakan untuk mengukur motif rasional, komitmen terhadap kepentingan publik untuk mengukur motif berbasis norma, serta belas kasih dan pengorbanan diri untuk mengukur motif afektif (Perry, 1996; Perry, 2000 dalam Mostafa & Leon-Cazares, 2016, hal. 41). Namun, beberapa penelitian telah gagal

menemukan pengaruh antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja (Alonso & Lewis, 2001; Petrovsky & Ritz, 2014; Ritz, 2009 dalam van Loon, 2016, hal. 2).

Selain motivasi pelayanan publik, beberapa penelitian juga mengaitkan kinerja pegawai dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*) serta komitmen organisasi (*organizational commitment*) (Hsieh, 2016, hal.14-17; Suliman & Al Kathairi, 2012, hal. 104-105). Tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai (Gul & Ozcan, 2011 dalam Kalkavan & Katrinli, 2014, hal. 1145). Terkait perhatian terhadap hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja, dinyatakan bahwa emosi yang positif seperti perasaan puas mampu menghasilkan kinerja yang lebih baik (Vandenabeele, 2009 dalam Zhu & Wu, 2016, hal. 5). Namun, Kalkavan & Katrinli (2014, hal. 1144) menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Fu & Deshpande (2014, hal. 344-346) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya, penelitian telah menunjukkan komitmen organisasi yang tinggi terkait dengan kinerja pegawai yang tinggi (Larson & Fukami, 1984 dalam Zhu & Wu, 2016, hal. 5). Pegawai yang memelihara perasaan mencintai pekerjaan didalam organisasi diyakini ikut membangun perasaan atau ikatan emosional yang menciptakan kesamaan psikologi dengan organisasi untuk hal-hal yang disukai, sehingga pegawai yang memiliki kesamaan secara psikologi dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi cenderung untuk lebih termotivasi (Beer, 2009 dalam Pinho, Rodrigues, & Dibb, 2014, hal. 380). Namun Gibbs & Ashill (2013, hal. 314-317)

menyimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Sebagai salah satu organisasi pemerintah, Badan Karantina Pertanian merupakan organisasi pemerintah setingkat eselon I yang berada dibawah Kementerian Pertanian dan dipimpin oleh Kepala Badan yang bertanggung jawab langsung kepada Menteri Pertanian (Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian, 2015, hal. 223). Tugas pokok dan fungsi Badan Karantina Pertanian adalah dalam rangka pencegahan masuknya, tersebarnya, dan keluarnya Hama Penyakit Hewan Karantina (HPHK) dan Organisme Pengganggu Tumbuhan Karantina (OPTK) dari luar negeri ke dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, dari suatu area ke area lain didalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan dari wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia ke luar negeri (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1992 tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan, 1992, hal. 5).

Dengan dukungan personil 3.813 (tiga ribu delapan ratus tiga belas) orang pegawai yang tersebar diseluruh Indonesia, Badan Karantina Pertanian mempunyai 52 (lima puluh dua) UPT (Unit Pelaksana Teknis) dengan 393 (tiga ratus sembilan puluh tiga) titik pelayanan impor, ekspor, serta antar area (domestik). Para petugas karantina pertanian terdiri atas komposisi petugas fungsional teknis medik veteriner (dokter hewan), paramedik veteriner, POPT, pengawas mutu hasil pertanian, petugas laboratorium, serta administrasi. Petugas teknis karantina pertanian diberikan kemampuan untuk memeriksa serta

mendeteksi adanya penyakit hewan dan tumbuhan dengan basis ilmiah yang dimungkinkan masuk, tersebar, dan keluar dari wilayah Indonesia melalui komoditi pertanian/media pembawa HPHK/OPTK (Laporan Tahunan Badan Karantina Pertanian Tahun Anggaran 2015, 2016 & Website Badan Karantina Pertanian, 2017).

Sebagai organisasi pemerintah, Badan Karantina Pertanian juga melakukan fungsi pelayanan publik, khususnya di Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar diseluruh Indonesia. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, 2013, hal. 5).

Sebagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, maka perlu melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur dalam mengetahui tingkat mutu pelayanan di instansi terkait. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan kumpulan data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat dan didapat dari hasil proses pengukuran secara kualitatif serta kuantitatif berdasarkan pendapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pegawai pelayanan publik dan membandingkannya antara harapan dengan kebutuhan (Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, 2013, hal. 4-5).

Berdasarkan prinsip-prinsip pengukuran pelayanan dalam ketetapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 (empat belas) unsur-unsur yang reliabel, valid dan relevan sebagai unsur minimal dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Unsur-unsurnya adalah prosedur dalam pelayanan, persyaratan dalam pelayanan, kejelasan dalam pelaksana pelayanan, kedisiplinan oleh pelaksana pelayanan, tanggung jawab oleh pelaksana pelayanan, kemampuan pelaksana pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan oleh pelaksana, kewajaran dalam biaya pelayanan, kepastian dalam biaya pelayanan, kepastian dalam jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan sekitar, serta keamanan dalam pelayanan (Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian, 2013, hal. 6-7). Namun hanya 10 (sepuluh) unsur yang terkait tugas petugas karantina pertanian sebagai pelaksana pelayanan publik.

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2015 serta Semester I Tahun 2016 di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

TABEL 1.1
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER II TAHUN 2015 & SEMESTER I TAHUN 2016
PADA 6 (ENAM) UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BADAN KARANTINA PERTANIAN

No.	Unsur Pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	6 (ENAM) UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BADAN KARANTINA PERTANIAN											
		BBKP Belawan		BKP Kelas I Semarang		BKP Kelas I Mataram		BKP Kelas I Jayapura		BKP Kelas II Tarakan		BKP Kelas II Gorontalo	
		2015 SMT II	2016 SMT I	2015 SMT II	2016 SMT I	2015 SMT II	2016 SMT I	2015 SMT II	2016 SMT I	2015 SMT II	2016 SMT I	2015 SMT II	2016 SMT I
1.	Kejelasan Pelaksana Pelayanan	3.1	3.2	3.3	3.3	3.3	3.4	3.3	3.4	3.2	3.3	3.7	3.3
2.	Kedisiplinan Pelaksana Pelayanan	3.3	3.3	3.3	3.3	3.2	3.4	3.2	3.3	3.2	3.2	3.7	3.3
3.	Tanggung Jawab Pelaksana Pelayanan	3.3	3.2	3.3	3.4	3.2	3.4	3.4	3.3	3.3	3.4	3.7	3.5
4.	Kemampuan Pelaksana Pelayanan	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.4	3.5	3.5	3.3	3.3	3.8	3.3
5.	Kecepatan Pelayanan	3.2	3.2	3.1	3.2	3.2	3.4	3.3	3.3	3.3	3.3	3.6	3.1
6.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.2	3.3	3.5	3.3	3.7	3.4	3.2	3.3	3.8	3.8	3.7	3.3
7.	Kesopanan dan Keramahan Pelaksana	3.3	3.3	3.3	3.4	3.3	3.5	3.5	3.5	3.3	3.5	3.7	3.4
8.	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.2	3.3	3.4	3.3	3.3	3.4	3.3	3.4	3.3	3.4	3.7	3.6
9.	Kepastian Pelayanan	3.3	3.3	3.3	3.3	3.3	3.6	3.8	3.8	3.3	3.3	3.8	3.6
10.	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.3	3.3	3.2	3.2	3.2	3.6	3.6	3.7	3.2	3.3	3.7	3.3

Sumber : Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Karantina Pertanian Semester II Tahun 2015 & Semester I Tahun 2016
 (Website Badan Karantina Pertanian, 2017)

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tabel 1.1 menggambarkan bahwa telah terjadi penurunan dan stagnansi nilai unsur pelayanan publik selama semester II tahun 2015 serta semester I tahun 2016 di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian. Penilaian unsur pelayanan publik ini menunjukkan tingkat kinerja pelaksanaan tugas yang telah dilaksanakan oleh petugas karantina pertanian sebagai pelaksana pelayanan publik berdasarkan penilaian masyarakat.

Motivasi pelayanan publik telah diteliti di berbagai area administrasi publik terutama terkait kinerja pegawai, namun lebih banyak penelitian dilakukan terfokus pada masyarakat Barat (Cheng, 2015, hal. 354). Menurut Bright (2007 dalam Cheng, 2015, hal. 354) menyatakan ketertarikan terhadap motivasi pelayanan publik secara signifikan meningkat diantara praktisi dan peneliti, tetapi penelitian terkait hubungan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai masih sedikit khususnya di negara-negara Asia. Selain itu, masih sedikit penelitian yang dilakukan terkait pengaruh langsung dan tidak langsung antara kepuasan kerja serta komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai (Fu & Deshpande, 2014, hal. 340).

Penelitian ini menggunakan sampel dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian yang ada di Indonesia. Ke-6 (keenam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) tersebut adalah Balai Besar Karantina Pertanian Belawan (mewakili pulau Sumatera), Balai Karantina Pertanian Kelas I Semarang (mewakili pulau Jawa), Balai Karantina Pertanian Kelas I Mataram (mewakili pulau Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara

Timur), Balai Karantina Pertanian Kelas I Jayapura (mewakili pulau Papua dan Maluku), Balai Karantina Pertanian Kelas II Tarakan (mewakili pulau Kalimantan), dan Balai Karantina Pertanian Kelas II Gorontalo (mewakili pulau Sulawesi).

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada masih sedikitnya penelitian tentang motivasi pelayanan publik terkait kinerja pegawai di negara-negara Asia, dan adanya *gap* temuan peneliti terdahulu yang hasilnya kontradiktif terkait variabel motivasi pelayanan publik, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja pegawai, serta adanya fenomena *gap* berupa penurunan dan stagnansi nilai unsur pelayanan publik berdasarkan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2015 dan Semester I Tahun 2016 pada 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian, maka rumusan masalah dari penelitian ini ialah:

1. Bagaimana pengaruh motivasi pelayanan publik, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi pegawai di Indonesia?

Berdasarkan pada perumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka pertanyaan untuk penelitian ini antara lain:

1. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian?

2. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian?
3. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Melakukan analisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian.
2. Melakukan analisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian.
3. Melakukan analisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap komitmen organisasi pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian.

4. Melakukan analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian.
5. Melakukan analisis pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka kegunaan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk memenuhi syarat kelulusan studi bagi penyusun dari Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Untuk bahan pertimbangan dan rekomendasi bagi 6 (enam) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Karantina Pertanian terkait motivasi pelayanan publik, kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta kinerja pegawai.
3. Untuk bahan referensi bagi peneliti lain guna pengembangan ilmu lebih lanjut, terutama yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia di instansi pemerintah Indonesia.

1.4 Asumsi-Asumsi Penting

Asumsi-asumsi yang penting untuk diperhatikan guna menunjang penulisan tesis ini antara lain:

1. Terdapat perbedaan hasil penelitian terkait motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian oleh N. van Loon et al. (2016,

hal. 15-16) menyatakan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian oleh Palma & Sepe (2017, hal. 740) menyatakan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Terdapat perbedaan hasil penelitian terkait motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian oleh Palma & Sepe (2017, hal. 740), Kim (2017, hal. 6-7), Homberg et al. (2015, hal. 715-717), Liu & Perry (2016, hal. 14-15), Taylor (2014, hal. 910-912), Cun (2012, hal. 335-339), dan Kim (2012, hal. 6) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan hasil penelitian oleh Andersen & Kjeldsen (2013, hal. 262-267) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif parsial terhadap kepuasan kerja, Qi & Wang (2016, hal. 14) menjelaskan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, Teo, Pick, Xerri, & Newton (2016, hal. 12-14) menyatakan motivasi pelayanan publik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja, dan Caillier (2015, hal. 11) menyatakan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.
3. Terdapat perbedaan hasil penelitian terkait motivasi pelayanan publik terhadap komitmen organisasi. Hasil penelitian oleh Kim (2017, hal. 6-7),

Caillier (2016, hal. 309-310), Im, Campbell, & Jeong (2016, hal. 12), Qi & Wang (2016, hal. 14), dan Kim (2012, hal. 6) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif serta signifikan terhadap komitmen organisasi. Sedangkan hasil penelitian oleh Camilleri & Van Der Heijden (2007) dan Kim T. et al. (2015) menemukan hasil yang berbeda (Qi & Wang, 2016, hal. 6).

4. Terdapat perbedaan hasil penelitian terkait kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian oleh Hsieh (2016, hal. 14-17) dan Gibbs & Ashill (2013, hal. 314-316) menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian oleh Kalkavan & Katrinli (2014, hal. 1144) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif serta tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, dan Fu & Deshpande (2014, hal. 344-346) menjelaskan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.
5. Terdapat perbedaan hasil penelitian terkait komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian oleh Fu & Deshpande (2014, hal. 344-346), Kalkavan & Katrinli (2014, hal. 1144), dan Suliman & Al Kathairi (2012, hal. 104-105) menunjukkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan hasil penelitian oleh Gibbs & Ashill (2013, hal. 314-317) menjelaskan bahwa

komitmen organisasi mempunyai pengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

1.5 Outline Tesis

Outline tesis digunakan sebagai *road map* dalam mengikuti alur penelitian yang disajikan didalam tesis ini hingga ke bagian kesimpulan. *Outline* dari tesis ini antara lain:

❖ **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan elemen-elemen dari bagian pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah penelitian, tujuan serta kegunaan penelitian, asumsi-asumsi penting, serta *outline* dari tesis.

❖ **BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan masalah penelitian dan hipotesis penelitian yang dimunculkan dari *the body of knowledge* melalui penelitian-penelitian terdahulu, yang terdiri dari telaah pustaka, model kerangka teoritis dan hipotesis penelitian, penelitian terdahulu, dan definisi-definisi utama.

❖ **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode yang dipakai didalam penelitian untuk mengumpulkan data-data mengenai atau yang relevan dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian yang diajukan dan metode analisis yang dipilih, yang

terdiri dari jenis serta sumber data, populasi serta sampel, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis.

❖ **BAB IV ANALISIS DATA**

Bab ini menguraikan hasil komputasi atau hasil analisis data penelitian yang tergambar melalui aplikasi dari metode yang digambarkan dalam Bab III, yang terdiri dari gambaran umum obyek penelitian beserta data deskriptifnya, proses penelitian serta hasil analisis dari komputasi data, dan pengujian hipotesis serta pembahasan penelitian.

❖ **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan implikasi kebijakan yang merupakan konfirmasi atas kontribusi terhadap *the body of knowledge* dalam bidang teori dan praktek-praktek manajemen, yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian, kesimpulan penelitian, implikasi terhadap teori, implikasi terhadap manajerial, dan keterbatasan penelitian serta agenda untuk penelitian mendatang.